



Europäische Jakobswege

GASTFREUNDSCHAFT ERLEBEN AM JAKOBSWEG



*Sich willkommen fühlen
in offenen Kirchen
in Unterkünften
in Informationszentren*

Bern, März 2011

Thomas Schweizer

***Vergesst nicht, Gastfreundschaft zu üben,
denn auf diese Weise haben einige,
ohne es zu wissen,
Engel bei sich aufgenommen.***

Hebräer 13, 2

Impressum

Herausgabe

Verein Jakobsweg.ch - Projekt Pilgerjahr 2010

Projektteam

Hansjörg Trüb, Cham

Thomas Schweizer, Bereich Gemeindedienste und Bildung der Reformierten Kirchen Bern-Jura-Solothurn, Beauftragter für Tourismus

Fotos

Thomas Schweizer, Steffisburg

Bestell- und Kontaktadresse

Reformierte Kirchen Bern-Jura-Solothurn

Thomas Schweizer, Beauftragter für Tourismus

Schwarztorstrasse 20, PF 6051

3001 Bern

Tel. 031 385 16 16, thomas.schweizer@refbejuso.ch

Die Untersuchung ist Teil des Projekts Pilgerjahr 2010, das von Bund und Kanton Bern im Rahmen der Regionalpolitik finanziell unterstützt wird. Sie ist entstanden als Kooperationsprojekt des Vereins Jakobsweg.ch mit den Reformierten Kirchen Bern-Jura-Solothurn.

Das Weiterverwenden und Kopieren der Untersuchung ist erlaubt.



Jakobsweg.ch

Inhaltsverzeichnis

1. HINTERGRUND	5
2. GASTFREUNDSCHAFT ERLEBEN AM JAKOBSWEG IN OFFENEN KIRCHEN IN UNTERKÜNFTE IN TOURISMUSINFORMATIONSZENTREN	7
2.1 Gesamteindruck	7
2.2 Sich willkommen fühlen in offenen Kirchen	9
<i>Die Kirchen als Wegbegleiter-Stationen</i>	9
<i>Offen oder nicht</i>	10
<i>Gesamteindruck</i>	11
<i>Die Kirchengemeinde/Pfarrei als Gastgeberin</i>	13
<i>Der Kirchenbesuch als Begegnungsweg</i>	14
<i>Empfang vor der Kirche</i>	16
<i>Potential Foyer</i>	16
<i>Erster Eindruck beim Eintreten in den Kirchenraum</i>	17
<i>Orientierung im Raum</i>	18
<i>Stimmung im Raum / Raumgestaltung</i>	19
<i>(Stummer) Dialog mit der (abwesenden) Gastgeberin</i>	21
<i>Beispiele von Interaktionsstationen im Kirchenraum:</i>	22
Musik	22
Gebets - und Meditationsecke / Raum der Stille	23
Kerzen	23
Pilgerstempel, Unterkunftsliste, Wasser	24
Spuren früherer Jakobspilger	25
Gebetsbuch, Gebetswand, Gebetskreuz	25
Impulse zum Nachdenken	25
Gästebuch	26
Kirchenführer	26
Einblick in die Brennpunkte der Gemeinde	26
Überraschende, kreative Interaktionsstationen	26
<i>Verabschiedung</i>	27
<i>Zu pastoralen Dimension des Kirchenbesuchs</i>	27
<i>Gastgeberteams: Gestaltung und Unterhalt gastfreundlicher Kirchenräume</i>	30
<i>Gastfreundschaft, die in Erinnerung bleibt</i>	31
2.3 Sich willkommen fühlen in der Unterkunft	33
<i>Die Bedeutung der Unterkunft beim Pilgern</i>	33
<i>Gesamteindruck</i>	33
<i>Die Infrastruktur</i>	35
<i>Wie und wo kündigt sich die Unterkunft an?</i>	36
<i>Der erste Eindruck</i>	36
<i>Der Empfang</i>	37
<i>Die Stimmung im Zimmer, im Haus</i>	37
<i>Die Gastgeber</i>	38

<i>Frühstück und Abschied</i>	39
<i>Was belebt/stört das Gastfreundschaftserlebnis?</i>	39
2.4 Sich willkommen fühlen im Tourismusinformationszentrum (TIZ)	42
<i>Pilger müssen sich orientieren</i>	42
<i>Gesamteindruck</i>	42
<i>Zugang zu den Grundlebensbedürfnissen</i>	44
<i>Gruppen</i>	45
<i>Information und Begegnung</i>	45
<i>Was belebt die Gastfreundschaft am TIZ: Zusammenfassung</i>	46
2.5 Der Mehrwert des Persönlichen und Überraschenden	47
3. DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE	49
4. ANHANG	52
<i>Gastfreundschaft in Kirchen - Bilder</i>	53
<i>Erhebungsfragebogen</i>	61

1. Hintergrund

Sowohl die „Berner Erhebung zum Jakobspilgern in der Schweiz“¹ als auch die Studie „GASTfreundschaft und GASTgeber am Jakobsweg“² zeigen, dass das Pilgererlebnis von der erlebten Gastfreundschaft mitgeprägt wird. Positiv erlebte Gastfreundschaft ist „eines der zentralen Elemente einer gelungenen Pilgerreise“³.

Neben den zufälligen Begegnungen am Weg gibt es anlässlich einer Pilgerreise täglich wiederkehrende Brennpunkte, wo Gastfreundschaft verdichtet erlebt werden kann:

- Es sind zum einen die Kirchen am Weg, in welche Pilger gerne für eine Pause einkehren.
- Im Weiteren ist es der Ort, wo Pilger sich über den Zielort der Etappe kundig machen. In grösseren Orten ist das oft das Tourismuszentrums (TZ)⁴.
- Zentraler Brennpunkt der Gastfreundschaft ist die Unterkunft. Dort finden die pilgernden Personen ein „Daheim auf Zeit“.

Claudia Schälin stellte in ihrer Studie bei den Gastgeberinnen und Gastgebern ein Defizit fest. Vielen fehlt es an Hintergrundinformationen über das Jakobspilgern. Im Speziellen stellte sie einen Mangel

Positiv erlebte Gastfreundschaft ist eines der zentralen Elemente einer gelungenen Pilgerreise.

an Wissen über die besonderen Bedürfnisse von pilgernden Menschen fest. Als Konsequenz fordert sie Weiterbildungsmöglichkeiten für die TZs, für die Kirchgemeinden/Pfarreien und für die Gastgeberinnen und Gastgeber.

Claudia Schälin fokussierte ihre Studie auf die Gastfreundschafts-Grundbedürfnisse, welche Menschen beim Pilgern haben. Einige wesentliche Fragen aber bleiben in ihrer Studie ungeklärt:

- Welche menschlichen Eindrücke (Soft-Faktoren)⁵ sind es, die neben der erwarteten Servicequalität das Gastfreundschaftserlebnis positiv vertiefen?
- Was ist das Geheimnis eines Gastfreundschaftserlebnisses, dem es gelingt, die mentalen und physischen Kraftreserven wieder aufzubauen?

¹ Projekt Europäische Jakobswegen und Reformierte Kirchen Bern-Jura-Solothurn, Berner Erhebung zum Jakobspilgern in der Schweiz, Stefan Dähler u. Thomas Schweizer, Februar 2009

² Höhere Fachschule für Tourismus Luzern, GASTfreundschaft und GASTgeber am Jakobsweg, Claudia Schälin, 2009

³ GASTfreundschaft und GASTgeber am Jakobsweg, Management Summary, Seite 4

⁴ In kleineren Orten wendet man sich an die Kirchgemeinde/Pfarrei, an den Bahnhofbeamten, an die Gemeindeverwaltung, an die Wirtin im Gasthaus.

⁵ Qualität der menschlichen Begegnung, Emotionalisierung des Erlebnisses

- Welche Qualität von Willkommen sein muss ein Pilger erlebt haben, damit sich ein Kirchenbesuch, eine Begegnung im TIZ, eine Übernachtung als besonders gastfreundlich in seiner Erinnerung verankert?

Zur Klärung dieser Fragen machte ich mich vom 14. – 28. März 2010 pilgernd auf den Weg, teilweise begleitet von Hansjörg Trüb, einem Techniker, der erstmals länger auf dem Jakobsweg unterwegs war. Wir setzten uns zum Ziel, Pilgerstrecken in Deutschland, Österreich und der Schweiz zu begehen. Wir wollten etwas über die Gastfreundschaft lernen. Wir nahmen uns Zeit, die Gastfreundschaftserlebnisse mittels eines skalierten Fragebogens fest zu halten und in einem qualitativen Verfahren auswertbar zu machen. Bei der Wahl der Strecken liessen wir uns leiten von Regionen, welche sich in den vergangenen Jahren mit dem Thema „Verlässlich offene Kirchentüren“⁶ auseinandergesetzt hatten. Zusätzlich führten wir mit einigen Fachleuten am Weg Gespräche zum Thema. Dabei sind 80 Erhebungsdatensätze entstanden⁷. Sie lassen Konturen dessen erkennen, was dazu beiträgt, dass ein Gastfreundschaftserlebnis positiv aufgenommen und in der Erinnerung mit positiven Gefühlen gespeichert wird.

Zur besseren Lesbarkeit verwende ich in dieser Untersuchung den Begriff Pilger als Sammelbegriff für alle Frauen und Männer, die auf einem Pilgerweg unterwegs sind.

Ich danke allen herzlich, die mir diese Forschungsarbeit ermöglicht haben, besonders Hansjörg Trüb, der mit seiner „Aussensicht“ einen wertvollen Beitrag zur Untersuchung beigetragen hat. Ein herzliches Dankeschön auch an alle, die mich bei der redaktionellen Arbeit unterstützt haben.

Thomas Schweizer

Bern, März 2011

Lese-Empfehlung:

Sie haben nur **sehr wenig Zeit** und möchten doch einige wesentliche Erkenntnisse der Untersuchung erfahren.

Springen Sie nach Kapitel 2.1 zu Seite 49

Sie bieten **Übernachtungen am Jakobsweg** an und möchten sich auf das konzentrieren, was die Gastfreundschaft in der Unterkunft betrifft.

Springen Sie nach Kapitel 2.1 zu Seite 33

Sie sind Mitglied, Mitarbeiterin oder Mitarbeiter in einer **Kirchgemeinde am Jakobsweg**.

Lesen Sie auf der nächsten Seite weiter. Die Kapitel 2.3 und 2.4 können Sie weglassen.

Sie sind Mitarbeiterin oder Mitarbeiter eines **Tourismuszentrums** und möchten sich beim Lesen auf die für Sie wesentlichsten Teile der Untersuchung beschränken.

Springen Sie nach Kapitel 2.1 zu Seite 42.

⁶ Mehr Informationen und Links dazu auf www.kirche-tourismus.ch.

⁷ Kirchen(38), Kirchgemeinde/Pfarreien(12), Tourist-Infocenter(9), Unterkünfte(11), Interviewpartner (10)

2. Gastfreundschaft erleben am Jakobsweg in offenen Kirchen in Unterkünten in Tourismusinformatiionszentren

2.1 Gesamteindruck

Ob pilgernde Menschen erfüllt und positiv gestimmt von der Pilgerreise nach Hause zurück kehren, hängt wesentlich davon ab, ob sie unterwegs überraschende und berührende Gastfreundschaftserlebnisse erlebt haben. Umgekehrt gilt, dass Durststrecken und Krisen auf dem Weg nicht selten mit einer Sammlung von unerfreulichen Begegnungen zusammen hängen oder von unpersönlichen, profillosen Übernachtungserlebnissen ausgelöst werden.

Pilgern zehrt an körperlichen und mentalen Kräften. Erfrischende Begegnungen in und um die Kirchen, beeindruckende, von Herzlichkeit und Individualität geprägte Beherbergungserlebnisse, ein angenehmer Platz für das tägliche Wasch- und Erfrischungsritual und eine gute Schlafmöglichkeit, sind Ressourcen aufbauende Faktoren, welche helfen, das innere Gleichgewicht zu erhalten oder wieder herzustellen.

Um in unserer Untersuchung das Gefühl der erlebten Gastfreundschaft auswertbar zu machen, hielten wir unsere Gastfreundschaftserlebnisse auf Fragebogen fest. Wir wählten eine Skalierung in Gastfreundschaftspunkten mit einem Wertebereich von + 10 bis -10. Der Plus Bereich bedeutet eine Ressourcen schaffende Gastfreundschaft. Sie vermochte sowohl im aktuellen Erleben positive Gefühle auszulösen wie auch in der Erinnerung positive Spuren zu hinterlassen. Der Minus-Bereich bildet eine Erfahrung der Gastfreundschaft ab, welche uns Energie entzog, negative Gefühle auslöste und in der Erinnerung keine, oder aber negativ konnotierte Spuren hinterliess.

Das bewusst subjektiv erfasste Material bietet kaum objektiv – empirischen Untersuchungswert. Es liefert aber Perspektiven, Tendenzen und teilweise auch Antworten im Hinblick auf die qualitative Zielsetzung der Untersuchung.

Die Untersuchung zeigt grosse Unterschiede auf in der Erlebnisqualität der Gastfreundschaft⁸. Sie macht deutlich, dass in den drei untersuchten Erlebnisfeldern (Kirchen, Unterkünten, TIZs) Verbesserungspotential besteht. Die durchschnittliche Gastfreundschaftsqualität bewegt sich zwar durchwegs im positiven Bereich. Einigen qualitativ hochstehenden Erlebnissen stehen aber auch zahlreiche Erfahrungen im negativen Bereich gegenüber (Abb. 1). Für Kirchgemeinden/Pfarreien wurde nur dann ein Erhebungsbogen ausgefüllt, wenn die Kirche Rückschlüsse auf das Engagement der Kirchgemeinde/Pfarrei zuliess. Deshalb fehlen Kirchgemeinden/Pfarreien mit einem negativen Saldo an Gastfreundschaftspunkten.

⁸ Die Fragefelder der Erhebung finden sich im Anhang dieser Untersuchung.

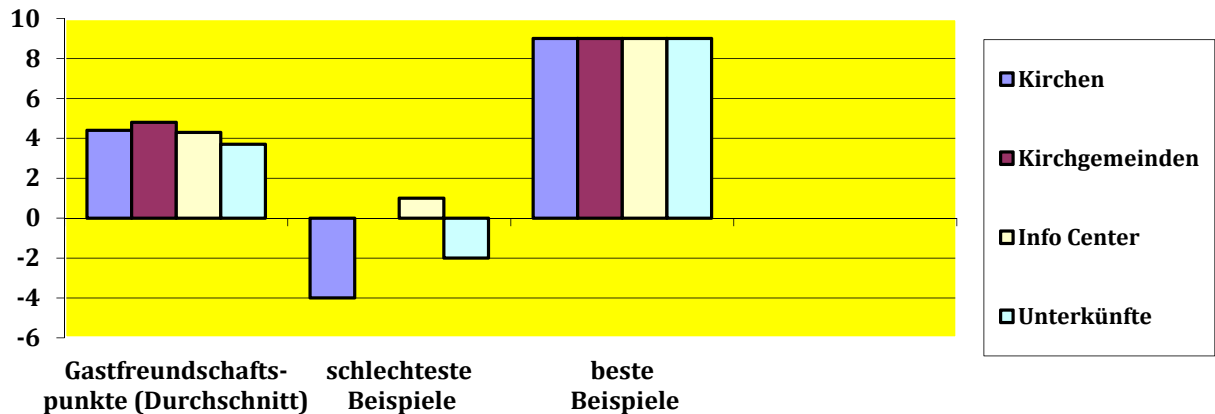


Abbildung 1

Auffällig ist, dass keines der Info-Center mit einem negativen Wert abschloss. Das liegt vielleicht an der guten Grundausbildung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Gleichzeitig ist es aber erstaunlich, dass die durchschnittlichen Werte der Info-Center nicht höher liegen. Das mag damit zusammenhängen, dass die Angestellten an den Infostellen nur sehr wenig Zeit haben, um das Gefühl des Willkommen-Seins einprägsam zu transportieren.

Bei den Kirchen und Kirchgemeinden haben wir grosse Unterschiede in der Gastfreundschaftsqualität festgestellt. Obwohl in den bereisten Regionen in den vergangenen Jahren eine Kampagne für verlässlich offene und gastfreundliche Kirchenräume stattgefunden hat, trafen wir offene Kirchen, die weit im negativen Bereich der Gastfreundschaft angesiedelt sind. Ihre abstossende Wirkung auf uns (und möglicherweise auch ihre prägende Wirkung auf das Kirchenbild anderer Besucherinnen und Besucher) ist nicht zu unterschätzen. Wir müssen annehmen, dass in Gebieten, in welchen diese Kampagne nicht stattgefunden hat, der kirchliche Durchschnittswert an Gastfreundschaftspunkten niedriger ausgefallen wäre.

Erstaunlicherweise zeigen die Unterkünfte den niedrigsten Durchschnittswert an Gastfreundschaftspunkten. Obwohl diese in der Regel sauber und ordentlich waren, vermochten manche Gastgeber in uns keine positiven Emotionen auszulösen. Unseres Erachtens schöpfen viele Beherbergerinnen und Beherberger das kreative Potential nicht aus, mit einem hohen Gastfreundschaftsengagement die Gäste auf den Geschmack zu bringen, später wieder einmal an denselben Übernachtungsort zurück zu kehren.

Die Resultate lassen den Schluss zu, dass ein besseres Verständnis für die wesentlichen Elemente der Gastfreundschaft an Pilgerwegen gefördert werden soll. Neben der Servicequalität müssen die menschlichen Aspekte der Gastfreundschaft im Zentrum stehen.

2.2 Sich willkommen fühlen in offenen Kirchen

Die Kirchen als Wegbegleiter-Stationen

Auf einem Pilgerweg sind die Kirchen wie Wegmarken. Der Weg führt von Kirche zu Kirche. Damit das möglich ist, nimmt die Wegführung oft kleine Umwege in Kauf. Kirchen sind beliebte Orte für Pausen. In manchen katholisch geprägten Gegenden folgen sich Kirchen und Kapelle sehr dicht. Der Pilger entscheidet sich, die eine oder andere Kirche oder Kapelle zu besuchen. Er braucht Orientierung über die Besonderheiten der einzelnen Gebäude, damit er eine Basis für seine Entscheidung hat. In den durch die Kirchen der Reformation geprägten Gegenden liegen die Kirchen und Kapellen oft weit auseinander. Jede Kirche ist dort ein anziehender Ort für eine kurze Rast.

Die Kirchen und ihre Umgebung sind für den Pilger Impuls- und Pausenräume. In der Regel lädt der Raum vor den Kirchen zur Rast ein. Da gibt es Bänke, um sich etwas auszuruhen. Es gibt oft Wasser, um die Flasche wieder aufzufüllen. Gelegentlich findet sich der willkommene Zugang zu einer öffentlichen Toilette.

Der Innenraum der Kirche zieht viele Pilger an. Im Winter ist es dort windgeschützt, im Sommer angenehm kühl. Der Raum ist ein Frei-Raum. Er ist nicht nur Heimat für Ortsansässige, sondern auch für Fremde, für Land-Streicher, für temporär Heimatlose. Er bietet ein Stück Geborgenheit, ein wenig Heimat. Seine Symbole und seine von einem spirituellen Grundgefühl getragene Stimmung bringen in manchen Besucherinnen und Besuchern etwas geborgen Vertrautes und etwas faszinierend Fremdes zum Schwingen.

Kirchen sind zudem Beziehungs- und Gemeinschaftsräume. Sie strahlen auf die oft lange allein oder in kleinen Gruppen gehenden Pilger eine „Familienzugehörigkeit“ aus. Sie wecken Gefühle, Teil einer temporären Gemeinschaft zu sein. Sie schaffen damit eine gewisse Geborgenheit. Darauf sprechen pilgernde Menschen an. Sie schätzen es, etwas von der Lebendigkeit gelebter Gemeinschaft am Ort zu spüren. Sie treten in einen Kontakt mit dem, was von der Ortskirchgemeinde/Pfarrei im Kirchenraum erlebbar wird. Sie lassen sich gerne zum Staunen und Denken anregen. Sie können sich aber auch aufhalten an kleinen Lieblosigkeiten, die ihnen der Raum enthüllt.

In den Kirchenräumen kommuniziert die Kirchgemeinde/Pfarrei etwas von der Art und Weise, wie Menschen am Ort ihren Glauben leben. Nimmt man den Kommunikationsforscher Wazlawik ernst, kann die Kirchgemeinde/Pfarrei „nicht nicht kommunizieren“. Auch dort, wo die Kirchgemeinde/Pfarrei sich wenig um den Kirchenraum kümmert und ihn verkümmern lässt, wirft das ein Licht (oder eher einen Schatten) auf sie.

Die Kirchgemeinde/Pfarrei prägt durch ihre gestaltende Hand, durch Ordnung und Zeichen sowie durch „unbeachtete Rückstände“ das Raumempfinden. Die Innengestaltung, die Wahl der Fensterbemalung, die aufgelegten Flyer, der Gottesdienstplan und vieles mehr erzählen den Besucherinnen und Besuchern von dem, was den verantwortlichen Menschen der Gemeinde wichtig ist. Pilger lassen sich gerne vom Leben am Ort und von den universellen Symbolen des Christentums anregen, sich mit der eigenen spirituellen Identität auseinander zu setzen.

Kirchenräume sind Freiräume, Ruheräume, Begegnungsräume, Reflexionsräume, Vertiefungsräume. Sie laden ein zur Auseinandersetzung mit den Menschen vor Ort, mit sich selbst, mit Gott. Ist die Pilgerwanderung dem pilgernden Menschen Sinnbild für die Pilgerwanderung auf dem Lebensweg, so sind die Kirchen Sinnbild für die Zeiten der Reflexion, der Überprüfung und Neuausrichtung an den Wegstationen des Lebens-Weges.

Kirchenräume sind Freiräume, Ruheräume, Begegnungsräume, Reflexionsräume, Vertiefungsräume. Sie laden ein zur Auseinandersetzung mit den Menschen vor Ort, mit sich selbst, mit Gott.

Offen oder nicht

Neben 38 offenen Kirchen trafen wir auch rund 20 verschlossene Kirchentüren an. Einige Kirchen und Kapellen waren vielleicht tagsüber offen. Bei unserer Ankunft am Abend trafen wir sie aber schon verschlossene an. Zudem war nirgends an der Kirche ein Hinweis auf Öffnungszeiten zu finden.

Verschlossene Kirchenräume, erst recht dann, wenn der beschilderte Weg extra einen Umweg zu ihnen gemacht hatte, hinterliessen in uns regelmässig einen bitteren Nachgeschmack. Sie kamen bei uns als materialisierte Äusserung kirchlicher Schwerpunktsetzungen an. Wir bekamen den Eindruck nicht los, dass sie mit der am Ort vertretenen Gemeindeftheologie zu tun hatten. Sie lösten in uns unwillkürlich die Frage aus: Konzentriert sich diese Kirchengemeinde/Pfarrei vor allem auf ihre eigenen Mitglieder und nimmt die „Mitglieder auf Zeit“, wie sich etwa die Pilger verstehen könnten, in ihren Bedürfnissen nicht wahr? Oder ist die Kirchengemeinde/Pfarrei angstmotiviert und fürchtet Verschmutzung und Schäden in ihrer Kirche?

Tatsache ist, dass ein offener, einladender, gastfreundlicher, befreiender Glaube sein Profil ausschliesslich über Symbole und Gleichnisse der Offenheit, der Zugänglichkeit finden kann, wenn er sich authentisch ausdrücken will.

Ein offener, einladender, gastfreundlicher, befreiender Glaube findet sein Profil ausschliesslich über Symbole und Gleichnisse der Offenheit, der Zugänglichkeit, wenn er sich authentisch ausdrücken will.

Ein positiver Gastfreundschaftseindruck entsteht, wenn eine Kirche unter Tags offen ist. Ihre Öffnungszeiten müssen ausserhalb der Kirche ersichtlich sein. In gewissen Regionen gibt es gute Gründe, die Kirche zwar verschlossen zu lassen, aber gleichzeitig Wege transparent zu machen, wie interessierte Menschen sich einen Kirchenschlüssel besorgen und einen Zugang zum Kirchenraum verschaffen können.

Für Menschen aus der Gemeinde, die den Kirchenraum für ihren eigenen Rückzug, für Meditation, Trauerverarbeitung und andere Ressourcen bildende Formen spiritueller Alltagspraxis nützen möchten, ist ein deponierter Schlüssel selten eine gute Lösung. Sie schätzen die Anonymität eines freien Zugangs zur Kirche. Für gesprächsfreudige Pilger bietet die Schlüsselvariante dagegen Vorteile. Sie eröffnet die Möglichkeit, einer ortsansässigen Person zu begegnen, die mit der Kirchgemeinde/Pfarrei verbunden ist. Bei unserer Untersuchung haben wir zu zwei Schlüsselpersonen Kontakt gehabt. Die lebendigen Begegnungen mit ihnen haben dazu beigetragen, dass uns die beiden Gastfreundschaftserlebnisse in guter Erinnerung geblieben sind. Auf Beziehung abgestützter Gastfreundschaft gelingt es offenbar, Zugänge zu einer tieferen Schicht der Erinnerung zu öffnen.

Gesamteindruck

In unserer Untersuchung prüften wir die folgenden Bereiche auf ihre Gastfreundschaftsqualität:

1. Wie werde ich vor der Kirche empfangen?
2. Ich trete ein. Erster Eindruck?
3. Orientierung im Raum: Wie werde ich geführt?
4. Stimmung im Raum?
5. Gibt es Sehenswürdigkeiten und Besonderheiten im Raum? Wie sind sie inszeniert?
6. Geistliche Anregungen für die Besuchenden?
7. Auf welche Weise tritt die gastgebende Kirchgemeinde zu mir in eine Beziehung?
8. Wie werde ich verabschiedet?
9. Gastfreundschafts Gesamteindruck?
10. Erinnerungsbild nach einigen Wochen?

Wir bewerteten diese Eindrücke mittels einer Skala von plus 10 bis minus 10 Gastfreundschaftspunkten. Das folgende Diagramm zeigt die durchschnittlichen Gastfreundschaftspunkte in den unterschiedlichen Fragebereichen:

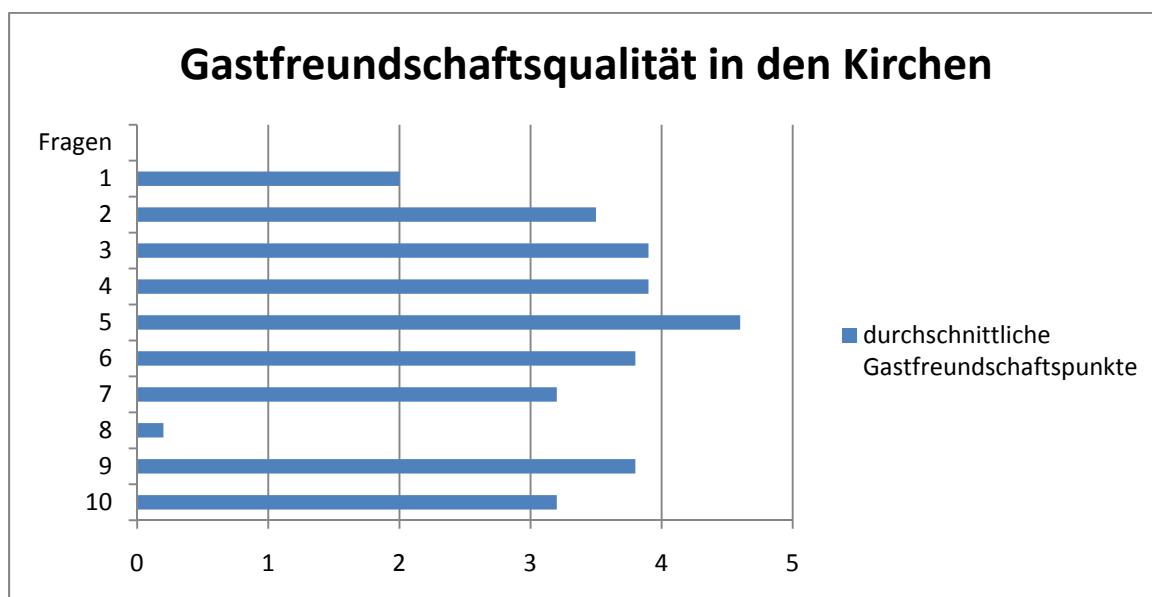


Abbildung 2

Auf den ersten Blick fallen zwei Dinge auf: Kirchen sind sehenswerte Räume. In den meisten Kirchen gibt es etwas Besonderes zu bewundern (5). Beim Besuch einer Kirche fehlt allerdings oft etwas

Wichtiges. Nur in den katholischen Kirchen wird der Kirchengast auch wieder verabschiedet. Das Weihwasserbecken lädt ihn ein, in einem kleinen Ritual den Segen für den Wiedereinstieg in den Alltag zu empfangen. In den meisten evangelischen Kirchen fehlt ein Abschiedsgruss (8). Ein deutliches Defizit besteht auch beim Empfang vor der Kirche (1). Eine intuitive Führung der Pilger von der Strasse durch die Kirchemgebung zur offenen Kirchentür sowie transparente Informationen vor der Kirche können das Gefühl des Willkommenseins erheblich steigern. Generell zeigen die Resultate, dass die Gastfreundschaftsqualität in allen Bereichen mittels einer engagierten Gestaltung des Kirchen(um)raums erheblich gesteigert werden kann. Eine Anzahl guter Beispiele zeigten uns, dass dabei zwei Konzepte zum Erfolg führen können:

1. Das **reduktionistische Konzept** befreit den zentralen Kirchenraum von allem Unnötigen. Es entsteht so ein Raum, der in der Regel durch seine architektonische Komposition beeindruckt und der Stille atmet. Das architektonische Raumkonzept unterstützt die religiöse Bildsprache der Innenausstattung. Der Kirchenbesuch wird hier zu einem meditativen oder kontemplativen Erlebnis.
2. Dem reduktionistischen Konzept steht ein **Stationenkonzept** gegenüber. Meist entlang der Wände verteilte, dialogische Stationen laden zur Reflexion, zu Ritualen und geistlichen Übungen ein. Der Kirchenbesuch wird zum inneren Gespräch.

Wir stellten uns weiter die Frage nach der spirituellen Regenerationsqualität in den unterschiedlichen Räumen. Es zeigte sich (Abb. 3) dass die dafür erforderlichen Raumqualitätsaspekte in den Kirchen recht ausgeglichen vorhanden sind. Allerdings sind die durchschnittlichen Gastfreundschaftswerte eher niedrig und können mit etwas Engagement wesentlich gesteigert werden.

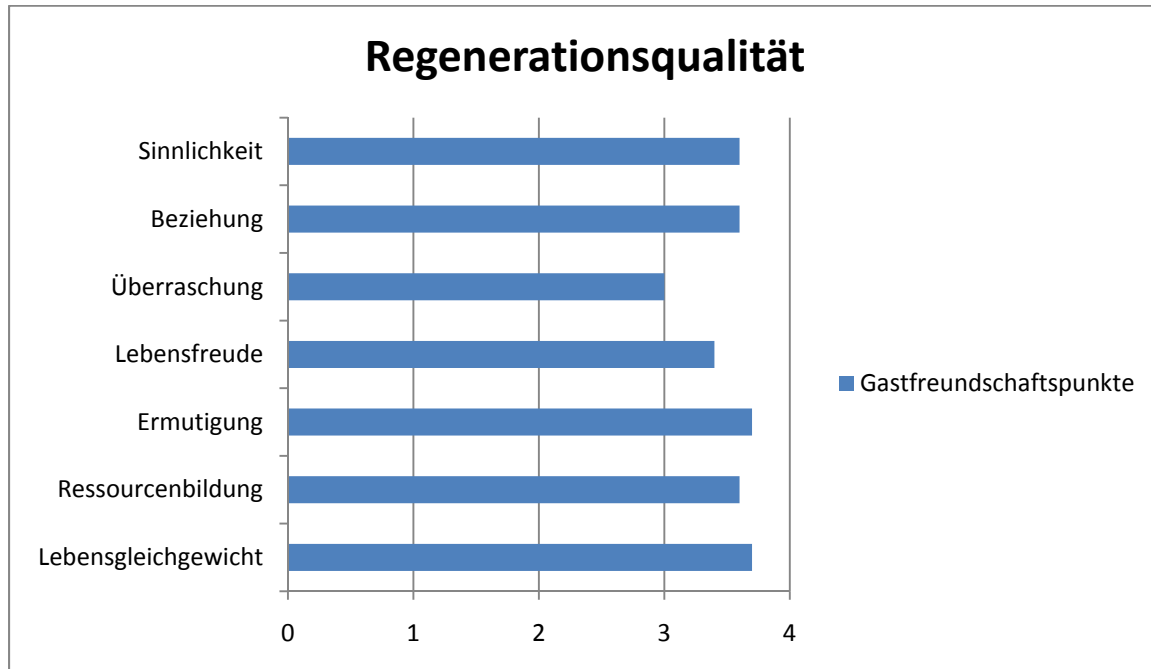


Abbildung 3

Obwohl ein überraschendes Moment das Empfinden von Gastfreundschaft erheblich zu steigern vermag, weisen die Kirchenräume in diesem Bereich ein deutliches Defizit auf. Beim detaillierteren Hinschauen zeigte sich, dass die Möglichkeit, in einem Kirchenraum aufzutanken und neue Ressourcen bilden zu können, in einer Relation zur sinnlichen Ausstrahlung und zur erlebten Beziehungsqualität

steht. Je herzlicher, emotional bewegend und doch zurückhaltend inszeniert, die Beziehung zur gestaltenden Kirchgemeinde erlebbar wird, je sinnlicher die Atmosphäre in der Kirche wahrgenommen wird, desto grösser scheint das Regenerationspotential in der Kirche zu sein.

Die massiven Unterschiede bei der Gastfreundschaftsqualität der Kirchenräume⁹ zeigen auf, dass mit einer bewussten Haltung und einem deutlichen Engagement ein grosses Potential besteht, viele Kirchenräume im Dienst an einer gesunden Gesellschaft zu Tankstellen neuer Energie zu machen. In den meisten Fällen braucht es dafür weder baulichen Veränderungen noch ein finanzielles Engagement, welches das ordentliche Budget der Kirchgemeinden übersteigt. Gefordert ist einerseits Gestaltungskraft, andererseits ein feines Gespür für das Beziehungsgeschehen im Kirchenraum. Da in dieser Hinsicht Frauen und Männer oft unterschiedlich empfinden, empfehlen wir, dass die gastfreundliche Bewirtung des Kirchenraums von einer geschlechtergemischten Gruppe an die Hand genommen wird.

Die Kirchgemeinde/Pfarrei als Gastgeberin

Umfeld und Innenraum einer Kirche erzählen den Besucherinnen und Besuchern auch dann etwas von der gastgebenden Kirchgemeinde/Pfarrei (beziehungsweise von der empfangenden Klostergemeinschaft), wenn im Raum niemand anwesend ist. Gestaltung und Ordnung des Raumes treten zu den Besucherinnen und Besuchern in einen unausgesprochenen Dialog. Solcherart Anregungen bilden zum Beispiel die Gestaltung des Parks oder Friedhofs um die Kirche herum, der Schaukasten, die Beschriftung der Kirche, das Raumkonzept in der Kirche, Erlaubtes und Verbotenes, der Kirchenschmuck, die besinnlichen Materialien auf dem Schriftentisch, der Pflanzenschmuck und der Bibelvers an der Wand. Auch Stationen, an welchen die Besucherinnen und Besucher sich mittels Ritualen, Reflexionen und Gebeten vertieft auf die Geheimnisse des Lebens und Glaubens einlassen können (Kerzen zum Anzünden, Gebetswand, Gästebuch, etc.), tragen die Handschrift der Gastgeberin.

Anlässlich unserer Studienzeit machten uns die vielen Kirchenbesuche eines deutlich: Es ist die Kirchgemeinde/Pfarrei, die (auch unter der Woche) Gastgeberin ist im Kirchenraum. Sie ist die unsichtbare Kirchenführerin, die den Besuchenden den Raum erschliesst. Sie ist die Begrüssende, die die Gäste willkommen heisst und die Segnende, welche die Besucherinnen und Besucher wieder verabschiedet: Den Trauernden nach Hause, dorthin, wo noch viel an die verstorbene Person erinnert, die Managerin dorthin, wo sie ihre verantwortlichen Entscheidungen zu fällen hat, den Pilger auf seinen körperlich anstrengenden, mental aber erfüllenden Wagnis- und Überraschungsweg.

Damit so unterschiedliche Menschen neu gestärkt aus dem Kirchenraum in ihren Alltag zurück gehen können, muss sich die Kirchgemeinde/Pfarrei der pastoralen Herausforderung stellen, welche diese Gastgeberrolle bedeutet. Sie muss sich mit dem eigenen Kirchenraum auseinandersetzen und dessen zeitlose, spirituelle Botschaft verstehen, interpretieren und in Szene setzen lernen. Sie kann helfen, diese Botschaft auch für punktuelle Besucherinnen und Besucher lesbar und durch das Angebot einer emotional tragenden Beziehung und Begleitung leichter verdaubar zu machen. In diesem Sinn eröffnet sich der Kirchgemeinde/Pfarrei die Chance, den Kirchenraum auch unter der Woche als modernen, interaktiven Raum des christlichen Lernens und der spirituellen Glaubenspraxis gastfreundlich zu bewirtschaften.¹⁰

Auch die vielen Menschen, die nicht aktiv am kirchlichen Leben teilnehmen, die aber doch

⁹ Siehe Abbildung 1: schlechteste und beste Beispiele

¹⁰ Siehe auch Seiten 27ff

hin und wieder anlässlich eines Kasualgottesdienstes, einer kulturellen Veranstaltung oder einer Veranstaltung des Religionsunterrichtes ihrer Kinder den Kirchenraum betreten, nehmen eine gastfreundliche Handschrift im Kirchenraum bewusst oder unbewusst wohltuend wahr. Dieser Eindruck ergänzt in ihnen das Puzzle, welches sich aus den vielen, oft flüchtigen „Kirchen-Erfahrungen“ zu ihrem Bild von Kirche zusammensetzt.

Grundsätzlich haben wir bei unserer Untersuchung zwei Formen angetroffen, wie Kirchgemeinden/Pfarreien diese Gastfreundschafts-Rolle organisieren:

1. In Kirchen mit einem grossen Besucherzulauf (City Kirchen, Kirchen an starken Fussgängerströmen, Kirchen in grossen Ferien und Kurorten) haben wir gelegentlich Gastfreundschaftsteams angetroffen. Sie wurden meist von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Kirchgemeinde/Pfarrei professionell geleitet. Sie trugen Verantwortung für den Begegnungsteil der Gastfreundschaftsrolle und übernahmen gegenüber dem Küsterdienst klar abgegrenzte Aufgaben bei der Gestaltung und Bewirtschaftung des Kirchenraumes.

Der Kirchgemeinde/Pfarrei eröffnet sich die Chance, den Kirchenraum auch unter der Woche als modernen, interaktiven Raum des christlichen Lernens und der spirituellen Glaubenspraxis gastfreundliche zu bewirtschaften.

2. In Kirchen mit kleiner Besucherfrequenz lag die Gestaltung der Kirchenräume oft in den Händen der kirchlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Küsterinnen und Küster¹¹. Teilaufgaben wie zum Beispiel die Schaukastengestaltung oder der Blumenschmuck waren hin und wieder an Freiwillige Mitarbeiterinnen delegiert.

Der Kirchenbesuch als Begegnungsweg

Betrachtet man den Kirchenbesuch mit den Augen des Gastes, zeigen sich die folgenden konstitutiven Phasen, denen eine Kirchgemeinde/Pfarrei Beachtung schenken kann:

1. Ankunft bei der Kirche/Empfang
2. Eintritt in die Kirche/Erster Eindruck
3. Orientierung in der Kirche
4. Die Kirche begehen
5. Momente der Vertiefung/Rituale/(stummer) Dialog
6. Der am Ort gelebten Glaubenspraxis begegnen
7. Abschied

Ein Kirchenbesuch ausserhalb der Gottesdienstzeiten gleicht einem Weg, unsichtbar begleitet von der örtlichen Gastgeberin (Kirchgemeinde/Pfarrei). Es ist ein Weg mit einem Anfang und einem Ende, mit einer Begrüssung und einem Abschied. Es ist ein Weg mit liturgisch-rituellem Charakter: Er führt von der ungeschützten Weite des Alltags in eine Fokussierung auf das Wesentliche, auf das Geheimnis des Lebens, auf die universale Kraftquelle des Glaubens. Aus der Geborgenheit dichter Werte-

¹¹ Es gibt regional unterschiedliche Bezeichnungen für die Menschen, welche für die Reinigung und Ordnung in den Kirchenräumen zuständig sind: Küster/Küsterin, Sigrist/Sigristin, Mesner/Mesnerin, etc.

Kraft führt er dann gestärkt wieder hinaus in den Alltag, in das Offene der Freiheit, in das Wagnis des Lebens.

Für die Kirchgemeinden/Pfarreien ist es gleichzeitig eine Chance und eine pastorale Verantwortung, diesen liturgisch-rituellen Charakter der Werktags-Kirchenbesuche Beachtung zu schenken und die eigene Begleitungsrolle sorgfältig zu gestalten.¹²

Wir stellten fest, dass es offenbar eine Herausforderung ist, den Kirchenraum wirklich gastfreundlich zu gestalten. Eine erhebliche Schwierigkeit stellt die Tatsache dar, dass Besucherinnen und Besucher sehr sensibel auch auf kleine „Störeffekte“ reagieren. Mit negativen Emotionen konnotierte Elemente haben die Kraft, positive Erlebnisse zu überlagern und den Aufbau innerer Energie empfindlich zu stören. Eine sorgfältige, konsequente und bewusste Gestaltung des Kirchenbesuchsweges leistet

Ein Kirchenbesuch ausserhalb der Gottesdienstzeiten gleicht einem Weg mit einem Anfang und einem Ende, mit einer Begrüssung und einem Abschied. Es ist ein Weg mit liturgisch-rituellem Charakter: Er führt von der ungeschützten Weite des Alltags in eine Fokussierung auf das Geheimnis des Lebens, auf die universale Kraftquelle des Glaubens. Aus der Geborgenheit dichter Werte-Kraft führt er dann wieder hinaus, zurück in den gleichen Alltag, in das Wagnis des Lebens. Neu vielleicht mit einem Hauch des Mutes, der dankbar empfängt, was die Gegenwart anbietet, und der die Vergänglichkeit als Teil des Lebens achtet.

einen wesentlichen Beitrag dazu, dass Menschen unter der Woche im Kirchenraum neue Energie schöpfen können.

Beispiele:

Wir traten in eine zeltförmige, moderne Kirche ein, die uns zuerst in ein starkes zentrierendes Raumerleben einhüllte. Wir blieben einige Momente ergriffen stehen und versuchten uns dann im Raum zu orientieren. Dabei bemerkten wir, dass links an der hinteren Wand der Kirche etwa 60 Stühle gestapelt waren. Zur Rechten befanden sich Plakatwände und Schriftentische. Die vielfältigen Schriften und Prospekte lagen ungeordnet auf den Tischen herum. Beim Begehen des Raumes standen wir unversehens, etwas verborgen durch die Orgel, vor einem wilden Durcheinander von Wolldecken und Meditationskissen. Diesen un-ordentlichen Raumelementen schreiben wir es zu, dass wir im Raum kaum Besinnung und Stille fanden. Mit einem zwiespältigen Gefühl, ohne wesentlichen Zuwachs an inneren Ressourcen, verliessen wir wenig später die Kirche.

In einer stimmungsvollen, wohl auf das Mittelalter zurück gehenden Kirchenanlage, stand die Kirchentüre gastfreundlich weit offen. Die wohltuende Weite eines gotischen Raumes empfing uns. Gleichzeitig nahmen wir das Hantieren zweier Küster wahr. Sie gossen Wasser auf die Fliesen, feigten diese und saugten das Wasser unter röhrenden Geräuschen mittels eines Nasssaugers wieder auf.

¹² Siehe auch Seiten 27 ff

Wir schienen für sie nicht existent zu sein. Obwohl wir Verständnis hatten dafür, dass die Kirche auf die Osterfeierlichkeiten hin geputzt werden musste, verliessen wir etwas später, innerlich leer geblieben und etwas frustriert, das Kirchengebäude. Ein kurzes Innehalten bei der Arbeit, ein freundlicher Gruss und eine entschuldigende Geste hätten die Situation für uns grundlegend verändert. Wir hätten uns wahrgenommen und verstanden gefühlt. Wir hätten die Putzgeräusche ignoriert und uns im wunderschönen Raum geborgen gefühlt.

Empfang vor der Kirche

Das Gastfreundschaftserlebnis beginnt **vor** der Kirche. Beim Eintritt in die nähere Kirchengemeinde nehme ich wahr, ob ich von der Gemeinde als Gast mitgedacht wurde. Eine Tafel mit einem herzlichen Willkommensgruss, dem Namen und den Öffnungszeiten der Kirche spricht mich an und gibt mir das Gefühl, willkommen zu sein.¹³ Sie schafft Transparenz und hilft mir, meine Zeit zu planen. Viele der offenen Kirchen in Franken gingen weiter. Sie machten uns auf einer zweiten Tafel auf einige wichtige Stationen in der Geschichte der Kirche aufmerksam. Sie empfingen uns mit einem Kunstwerk oder einer symbolischen Installation im Garten, welche Rückschlüsse daraufhin zuließen, was der Ortsgemeinde wichtig ist. Sie präsentierten in einem Anschlagkasten die kirchlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, manchmal auch den Kirchenvorstand, mit Foto und Adressen. An einigen geschlossenen Kirchen fanden wir einen Hinweis, wo der Schlüssel zu holen ist. Andere Kirchgemeinden/Pfarreien wiesen in ihrem Schaukasten auf Übernachtungsmöglichkeiten hin. Mancherorts fand sich ein Pfeilsystem auf den Kirchentüren, welches zu der einen, geöffneten Türe führte. An mehreren Orten war die Hauptkirche zwar geschlossen, aber neben dem Hauptportal fand sich ein Hinweis auf eine kleine Kapelle oder einen Raum der Stille, der öffentlich zugänglich war.

Potential Foyer

Wer vom hellen, alltagsbewegten Aussenbezirk direkt in den dunkleren Kirchenraum tritt, braucht zuerst eine Zeit, um sich im Inneren der Kirche zurecht zu finden. Anders ist es bei den Kirchen, die einen eigenen Eingangsbereich (Foyer) kennen. Ein Foyer eröffnet die Möglichkeit, dem Besucher Orientierung für den Kirchenraum anzubieten (Lektüre, Flyer mit Geschichte der Kirche, Generationen bezogener Orientierungsflyer für einen Rundgang durch die Kirche¹⁴).

Das Foyer vermag, besser als der Kirchenraum selbst, eine Drehscheibe für den Informationsaustausch zu sein. In einem Bereich kann die Kirchgemeinde/Pfarrei ihre Arbeitsschwerpunkte vorstellen und zur Gemeinschaft einladen. Das ermöglicht dem Besucher, sich auf ein inneres Gespräch mit der gastgebenden Gemeinde einzulassen und sich langsam auf den Kirchenraum einzustimmen.

Die Ordnung im Raum ist zentral für das Gastfreundschaftsgefühl: Ist diese übersichtlich und animiert sie, mich mit dem einen oder anderen zu beschäftigen? Ist alles peinlich geordnet und wo möglich mit Verbotstafeln angereichert? Finde ich mich nicht zurecht, weil der Raum von keinem Gesamtgestaltungskonzept geprägt ist? Ist das Foyer gleichzeitig Fundbüro?

Als wesentliche Ordnungselemente kristallisierten sich heraus:

¹³ In der Schweiz waren nur wenige Kirchen beschriftet. Ein Wort der Begrüssung fehlte meist oder war erst auf dem Schrifentisch in Form einer Begrüssungsschrift greifbar. Vielleicht erlebten wir deshalb die Kirchen als abweisender, als schwieriger zugänglich.

¹⁴ In der Basilika von Rankweil in Vorarlberg fand sich auf Augenhöhe von Schulanfängern ein Kirchenführer für Kinder. Er führte zu verschiedenen eindrucksvollen Stationen in der Kirche, deren Bedeutung er in Bildern und kurzen Erklärungen zielgruppengerecht zur Sprache brachte.

1. eine transparente Beschriftung der unterschiedlichen Foyerbereiche
2. eine klare Zuständigkeitsregelung für die Gestaltung der informativen Teilbereiche (die gleiche „Handschrift“)
3. Die Beauftragung einer Person oder einer Gruppe, welche länger bleibende, die Teilbereiche verbindende, atmosphärische Schwerpunkte im Raum setzt (Gesamteindruck).¹⁵

Gastfreundschaftsgefühle stehen in einem Verhältnis zur Ordnung, die den Raum prägt. Ist diese übersichtlich und animiert sie, mich mit dem einen oder anderen zu beschäftigen?

Als wesentliche Ordnungselemente kristallisierten sich heraus:

- 1. eine transparente Beschriftung der unterschiedlichen Foyerbereiche*
- 2. eine klare Zuständigkeitsregelung für die Gestaltung der informativen Teilbereiche*
- 3. Die Beauftragung einer Person oder einer Gruppe, welche länger bleibende, die Teilbereiche verbindende, atmosphärische Schwerpunkte im Raum setzt.*

Erster Eindruck beim Eintreten in den Kirchenraum

Der erste Eindruck beim Eintreten in einen Kirchenraum wird von der Ausstrahlung des spontan mit den Augen erfassten Raumbereichs geprägt. Der erste Eindruck entscheidet, ob ein Raum anziehend wirkt und gern begangen wird, oder ob ein Raum "eher Widerstand" leistet und den Besuchenden ein inneres Engagement abfordert.

Der Gesamtraumeindruck saugt den Besuchenden gleichsam in sich hinein und lässt ihn oft eine Weile nicht mehr los. Das gilt vor allem, wenn der Besuchende durch den Haupteingang eintritt. Er wird dann in Empfang genommen vom Raumkonzept, wie es der Architekt dem Besucher anbieten will/wollte. Anders ist es, wenn der Zugang zur Kirche durch einen Seiteneingang freigegeben wird. Tritt die Besucherin **von der Seite** in die Kirche, wird sie von der Fülle des Raumes marginalisiert. Sie ist eine Quer-Einsteigerin und muss sich zuerst gegen die Raumdynamik durchsetzen.

Manchmal ist es aus unterschiedlichen Gründen nicht sinnvoll oder nicht möglich, unter der Woche den Haupteingang offen zu halten. Es kann der besuchenden Person eine Hilfe sein, wenn sie vom Nebeneingang intuitiv zuerst ins Mittelschiff geführt wird. Eine solche intuitive Führung kann zum Beispiel durch die Art der Beleuchtung gefördert werden. Wer im Mittelschiff zuerst eine Weile ruht, nimmt unwillkürlich die Gesamtraumwirkung auf. Er/sie ist ganz in der Kirche angekommen.

Die Raumdynamik einer Kirche kann ihre Kraft dann voll entfalten, wenn der Kirchenraum frei von Störeffekten ist. Es ist in jedem Einzelfall zu prüfen, ob die im Chor aufgebaute Bühne, die Scheinwerferleine über der Kanzel, die lebensgrossen Familiengottesdienstplakate an der seitlichen Empore, das „Brot für alle“ Transparent über dem Altar, die Leinwand über dem Chorfenster, die Palme im Chor und die gestapelten Stühle seitlich des Schiffs die Raumdynamik behindern. Oft hilft es, den

¹⁵ Wir waren in der Passionszeit/Fastenzzeit unterwegs. Ich erinnere mich an ein Foyer, in welchem mittels farbiger Chiffontüchern etwas von der Spannung zwischen Karfreitag und Ostern zum Ausdruck kam. Ein anderes Forum lebte von der Bildwelt der gleichzeitig laufenden „Brot für die Welt“ Kampagne.

Kirchenraum hin und wieder mit einer unabhängigen Beobachterperson zu begehen, um Energiebrecher im Kirchenraum zu entlarven und dem Raum seine Kraftordnung zurück zu geben.

Orientierung im Raum

Nach dem ersten Eindruck folgt für Kirchenbesucherinnen und Kirchenbesucher eine Orientierungsphase. Was ist als nächstes dran? Je nach Motivation möchte die besuchende Person auswählen können: Ich lasse mich von den biblischen Motiven in den Fenstern anregen; ich gehe zur Kerzenschale und zünde eine Kerze an für meine Kinder; ich ziehe mich in die Meditationsecke zurück, um dort etwas Kraft aufzutanken; ich gehe durch die Kirche und bewundere die kulturellen Wunderwerke. Voraussetzung für eine gute Wahl ist, dass die möglichen Interaktions-, Ritual- und Dialogstationen im Kirchenraum in Erscheinung treten. Sie müssen von der Kirchgemeinde/Pfarrei dezent inszeniert werden, damit sie sich intuitiv dem suchenden Menschen anbieten.¹⁶

Dezente Orientierungssysteme nehmen die besuchende Person schon beim Verlassen der Strasse mit einem Willkommensgruss in Empfang. Sie führen durch den Kirchhof zum Kirchengebäude, dann zum geöffneten Tor. Sie laden im Inneren des Kirchenraumes ein, die Palette der spirituellen Möglichkeiten im Raum zu entdecken. Sie enden für die Pilger mit der Gestaltung des Abschiedes und einem Hinweis, wo die Fortsetzung des Jakobsweges zu finden ist.

Wir haben in den Kirchen, die wir besuchten, zurückhaltend gestaltete Orientierungssysteme als hilfreich erlebt. Dezente, intuitive, sich nicht aufdrängende Orientierungssysteme nehmen die besuchende Person schon beim Verlassen der Strasse, beim Eintritt in die Umgebung der Kirche mit einem Willkommensgruss in Empfang. Sie führen durch den Kirchhof zum Kirchengebäude, dann zum geöffneten Tor. Sie laden im Inneren des Kirchenraumes ein, die Palette der spirituellen Möglichkeiten im Raum zu entdecken. Sie enden für die Pilger mit der Gestaltung des Abschiedes und einem Hinweis, wo die Fortsetzung des Jakobsweges zu finden ist.

¹⁶ Auf unserer Reise haben wir Kirchen getroffen, die beim Eingang einen kleinen schriftlichen Kirchenbegleiter angeboten haben. In Ergänzung zu der Geschichte und Symbolik der Kirche war dort in einzelnen Fällen auch eine sachliche Hinführung zu den Ritual- und Dialogstationen in der Kirche zu finden (Kerzenbereich, Gebetswand, Klagemauer, etc.). In einer Nürnberger Kirche orientierte eine Tafel mit Nummern über die wichtigen Interaktionsmöglichkeiten im Kirchenraum. In kleineren Kirchen lud hin und wieder ein Plakat zu einem Moment der Stille in den Kirchenbänken ein. Gelegentlich waren die Dialogstationen so am Rand der Kirche angelegt, dass sie von den am häufigsten benutzten Plätzen ersichtlich und wählbar waren.

Stimmung im Raum / Raumgestaltung

Auf unserer Reise haben wir im Wesentlichen vier Raumkonzepte angetroffen. Jedes Raumkonzept prägt die Stimmung im Raum und spricht Menschen anders an.

1. Die Kirche als Versammlungs- und Gottesdienstraum

Kirchenräume mit dieser Ausrichtung beschränken sich in der Regel auf die Einrichtungsgegenstände, die für den Gottesdienst nötig sind. Manchmal hängt an der Kanzel noch ein Transparent, das zur Gestaltung des letzten Familiengottesdienstes gebraucht wurde. Die Blumen auf dem Altar/Abendmahlstisch werden je für den Sonntag erneuert. Unter der Woche tragen sie Spuren der Zeit. In den Bänken liegen noch hie und da Liedblätter, die auf den Gebrauch im Gottesdienst schliessen lassen. Diese Kirchen sind unter der Woche meist geschlossen, ausser wenn die Küsterin gerade am Putzen ist. Sie wirken oft nicht besonders anziehend auf spontane Besucherinnen und Besucher.

2. Die Kirche als symbolischer Raum

Es handelt sich dabei um Kirchen mit starkem architektonischem Raumkonzept. Oft befinden sich Kunstschätze in ihnen. Die Information der Gemeinde ist meist ausgelagert in einen Neben- oder Vorraum. Es herrscht eine klare Ordnung. In älteren Kirchen ist die Bildwelt oft geprägt vom Schmerz und vom Leiden. Solche ältere Kirchen drücken das Ringen auf der Suche nach einem fernen, aber die Menschen in ihren schwierigen Lebenssituationen begleitenden Gott aus. Sie thematisieren Vergänglichkeit und Krisen im Leben. Sie üben deshalb eine gewisse Ausstrahlung auf suchende Menschen aus. Sie sind oft Orte der Stille und ziehen Menschen an, die aus der Hektik kommen oder die ein Problem mit sich herum tragen. Sie eignen sich aber weniger für Menschen mit depressiven Grundgefühlen, da sie diese verstärken können.

3. Die Kirche als Ort der „alleinsamen“ Gemeinschaft

Kirchen dieses Typus tragen die Handschrift ihrer Gemeinde. Diese tritt als Gastgeberin in ihnen auf. Im Eingangsbereich oder hinten im Raum finden sich Hinweise auf die laufenden Veranstaltungen, theologische Literatur, Einblicke in das, was der Gemeinde wichtig ist. Es liegt ein Kirchenführer auf und ein Gebets- und Meditationsheft. Zu bekannten Zeiten ist jemand anwesend, der zum Gastfreundschaftsteam der Kirchgemeinde/Pfarrei gehört. Diese Person leiht denen ein Ohr, die Fragen haben oder einen Kontakt suchen.

Entlang der Wände befinden sich unterschiedliche Interaktionsstationen, welche auf Menschen ausgerichtet sind, die unter der Woche die Kirche besuchen. In einer Kirche findet sich eine Gebetswand, in einer andern ein Sandbecken für die Besucherkerzen, da ein Gästebuch, dort eine Bibelecke, etc.

Besucherinnen und Besucher erleben solche Kirchen als Orte intensiv gelebten Lebens. Sie strahlen Gemeinschaft aus und lösen ein Geborgenheitsgefühl aus, auch wenn niemand von der Gemeinde anwesend ist. Sie laden ein dazu, auch in eine Interaktion mit Gott einzutreten. Sie bieten eine dichte tragende Ruhe, weil der Raum von der Erinnerung an hoffnungsorientierte, engagierte Menschen belebt ist. Sie sind Orte zum Trauern, zum Lieben, zum Einkehren.

Solche Kirchen werden gerne von einsamen und älteren Menschen aufgesucht. Auch Jugendliche gehen in ihnen ein und aus, Liebespaare, Freunde, die etwas besprechen wollen, Geschäftsleute, die einige Momente ausruhen, Frauen nach dem Einkauf, die noch schnell in Gedenken an einen lieben Menschen eine Kerze anzünden, Passanten und Landstreicher sowie Menschen an-

derer Kulturen, die eine Zeit ihres Tages an einem Orte verbringen möchten, wo Wärme und Herzlichkeit in der Atmosphäre schwebt.

Zentral gelegene Kirchen werden gerne von einsamen und älteren Menschen aufgesucht. Auch Jugendliche gehen in ihnen ein und aus, Liebespaare, Freunde, die etwas besprechen wollen, Geschäftsleute, die einige Momente ausruhen, Frauen nach dem Einkauf, die noch schnell in Gedanken an einen lieben Menschen eine Kerze anzünden, Passanten und Landstreicher sowie Menschen anderer Kulturen, die eine Zeit ihres langen Tages in der Fremde an einem Ort verbringen möchten, wo noch Wärme und Herzlichkeit in der Atmosphäre schwebt.

4. Die Kirche als Drehscheibe im Quartier

Die Kirchen dieses Typus sind in der Regel in Gemeindezentren integriert. Sie befinden sich in der Agglomeration oder im periurbanen Raum. Hinter ihnen steht eine Kirchgemeinde/Pfarrei, die sich zum Ziel gesetzt hat, Menschen im Quartier zu vernetzen und im Alltag mit zu tragen. Es sind Gemeinden, die im Wesentlichen diakonisch ausgerichtet sind. Die Kirchen sind oft funktional eingerichtet. Unterschiedliche Gemeindeglieder haben "ihrer Ecke", die sie auch selber pflegen: Die Oeme-Gruppe¹⁷, die Meditationsgruppe, die Tanzgruppe, die Dialoggruppe Flüchtlinge, etc. Auf Tischen oder an Pinnwänden können Gruppe ihre Veranstaltungen anzeigen.

Die Besucherinnen und Besucher werden vom dichten Leben und Austausch in der Kirchgemeinde/Pfarrei empfangen. Um zur Ruhe zu kommen, findet sich jedoch oft wenig Raum. Hier fühlen sich neben den Gemeindegliedern vor allem Menschen angezogen, die die Nähe dieser lebendigen Gemeinde suchen, aber doch gern aus persönlichen Gründen auf Distanz zu den Aktivitäten bleiben möchten. Andere bringen den Mut oder die Kraft (noch) nicht auf, sich in den aktiven Gefässen zu engagieren. Sie schätzen einerseits die präsente Gemeinschaft der Kirchgemeinde, andererseits die Anonymität des Kirchenraumes. In solchen Kirchen ist auch an Menschen zu denken, die keiner Kirche mehr angehören, sich aber langsam wieder an das Leben einer Kirchgemeinde annähern möchten. Sie müssen im Kirchenraum irgendwo angesprochen werden. Dazu reicht ein niederschwelliger Flyer, der ihnen den Weg skizziert, wie sie in intensiveren Kontakt mit den engagierten Gruppen oder mit einem Mitarbeiter/einer Mitarbeiterin treten können. Je nach Situation kann es hier auch Sinn machen, das Thema Kircheneintritt zu thematisieren.

Unsere Untersuchung zeigt deutlich: Ein geöffneter Kirchenraum ist nicht selbstverständlich auch gastfreundlich. Solange die Kirche im Wesentlichen Versammlungsraum bleibt, wirkt sie eher fremd auf die Besucherinnen und Besucher. Gastfreundliche Kirchenräume fordern eine aktive Gestaltung. Welches Raumkonzept an welchem Ort Sinn macht, hängt zum einen vom Raum selbst ab. Sind wertvolle Kunstschatze zu behüten, drängt sich oft Konzept 2 auf. Wesentlicher bei der Wahl des Raumkonzeptes ist einerseits der Blick ins Umfeld der Kirche. Welche Zielgruppen sind es, welche unter der Woche in dieser Kirche erwartet werden können? Andererseits aber spielt auch die theologische

¹⁷ Oeme = (Schweiz) Ökumene, Mission und Entwicklungszusammenarbeit

Ein geöffneter Kirchenraum ist nicht selbstverständlich auch gastfreundlich. Solange die Kirche im Wesentlichen Versammlungsraum bleibt, wirkt sie eher fremd und abstoßend auf die Besucherinnen und Besucher. Es macht Sinn, dass die Kirche im Hinblick auf ihre Gastfreundlichkeit aktiv ausgestaltet wird.

Ausrichtung der Kirchengemeinde eine gestaltungsleitende Rolle. Sie muss sich darüber klar werden, welche ekklesiologischen Schwerpunkte im Raum erfahr- und erlebbar werden sollen.

(Stummer) Dialog mit der (abwesenden) Gastgeberin

Für den pilgernden Menschen ist der Kirchenraum die Schnittstelle zur örtlichen Kirchengemeinde/Pfarrei. Vom Schaukasten am Eingangstor des Kirchgartens bis zum Blumenstrauß im Chor erlebt sich der Kirchengast, oft ohne sich dessen bewusst zu werden, in einem stummen Gespräch mit den Menschen, die diesen Kirchenraum als Ort ihrer rituellen Gottesbeziehung ausgeschmückt haben. Manchmal fühlt er sich angesprochen. Manchmal erlebt er auch Abweisendes. Der Kirchenbesuch wird zu einer Auseinandersetzung mit Gottes Bodenpersonal, mit den Ansichten und Lebensanschauungen der Gestaltgeberinnen und Ordnungshüter, welche die Kirchenräumlichkeiten entsprechend der Praxis ihres persönlichen oder kollektiven Lebens- und Glaubensstils "in Ordnung" halten.

Betrachtet man die Situation von der Kirchengemeinde her, stellt ein gastfreundlicher Empfang in der Kirche eine pastorale Chance ersten Ranges dar. Im Kirchenraum kann etwas von dem spürbar wer-

Für die Kirchengemeinde/Pfarrei bietet sich eine pastorale Chance ersten Range: Sie kann im Kirchenraum etwas von dem spürbar werden lassen, was ihr in ihrem Glauben und was ihr als Lebenshaltung zentral und wesentlich erscheint. Der Kirchenraum ist ein Buch, in dem die christliche Alltagsspiritualität der Kirchengemeinde/ Pfarrei lesbar werden soll.

den, was ihr in ihrem Glauben und was ihr als Lebenshaltung zentral und wesentlich erscheint. Der Kirchenraum ist ein Buch, in dem die christliche Alltagsspiritualität der Kirchengemeinde/Pfarrei lesbar wird. Der Kirchenraum bietet die einmalige Möglichkeit, ein authentisches Zeugnis der Identität der Kirchengemeinde/Pfarrei zum Ausdruck zu bringen. Er ist die Visitenkarte der Kirchengemeinde. Mittelbar weist dieses Zeugnis auf Gott hin, der die Menschen der Kirchengemeinde/Pfarrei berührt und mit der Fähigkeit zu glauben begabt hat. Der Kirchenraum wird zum Ort praxisnaher Verkündigung.

Wird die Wirkmöglichkeit eines feinfühlig gestalteten Kirchenraumes bei einem solchen Verständnis nicht überschätzt? – Der Kirchenraum ist auch heute noch eine der wichtigen Schnittstellen zwischen Kirchengemeinde/Pfarrei und säkularer Gesellschaft. Eine wachsende Anzahl von Menschen wissen heute kaum mehr etwas über das, was die örtliche Kirchengemeinde/Pfarrei bewegt. Sie haben keinen Einblick in ihre Schwerpunktsetzungen, in ihre Leidenschaften, in ihre Glaubenspraxis. Anlässlich von Konzerten, Theatern, Bestattungen, Hochzeiten und Taufen, anlässlich von Unterweisungsgottesdiensten, Schulfeiern, Dorffesten besuchen sie aber hin und wieder den Kirchenraum und nehmen dort mit feinen Antennen die "Ausstrahlung" der Kirchengemeinde/Pfarrei wahr. Auch für die Gottesdienstbesucherinnen und Besucher ist es hilfreich, etwas vom Profil der Kirchengemeinde/Pfarrei in Kirchenraum zu spüren, weil das Klarheit und Beheimatung vermittelt. Besonders interessiert nimmt die dritte Zielgruppe stimmungsvoll und ausdrucksstark gestalteten Kirchenraum wahr: Diejenigen Besucherinnen und Besucher, welche die Kirche unter der Woche aufsuchen. Je intensiver die Hand der gastgebenden Kirchengemeinde/Pfarrei spürbar wird, desto eher fühlen sie sich in einer grossen, unsichtbaren Gemeinschaft geborgen und in persönlichen Bedürfnissen und Belastungen mitgetragen.

Auch die vielen Menschen, die nicht aktiv am kirchlichen Leben teilnehmen, die aber doch hin und wieder anlässlich eines Kasualgottesdienstes, einer kulturellen Veranstaltung oder einer Veranstaltung des Religionsunterrichtes ihrer Kinder den Kirchenraum betreten, nehmen eine gastfreundliche Handschrift im Kirchenraum bewusst oder unbewusst wohltuend wahr. Dieser Eindruck ergänzt in ihnen das Puzzle, welches sich aus den vielen, oft flüchtigen „Kirchen-Erfahrungen“ zu ihrem Bild von Kirche zusammensetzt.

Beispiele von Interaktionsstationen im Kirchenraum:

Musik

In einigen Kirchen hatten wir das Glück, dass die Organistin am Üben war, als wir vorbeikamen. Aus andern drang leise Musik, wenn wir uns der Türe näherten. Oft merkten wir erst in der Kirchenbank, dass die Musik aus Lautsprechern kam. In einer Kirche löste die Türbewegung einen Impuls aus, der die Musikanlage für einige Minuten einschaltete. Die Musik hiess uns willkommen und bereitete uns vor für eine Zeit wohltuender Stille. In einer anderen Kirche konnte die Kirchenbesucherin per Knopfdruck für eine begrenzte Zeit Orgelmeditationsmusik zuschalten.

Auf Musik reagieren Menschen unterschiedlich. Wir schätzten sie, weil sie uns auf gute Art und Weise in die Stille vor Gott hinein begleitete oder weil wir lauschend mit der Organistin in Beziehung treten konnten. Andere Menschen fühlen sich gestört oder möchten zumindest steuern können, wann sie von Musik berieselt werden wollen. Grundsätzlich besitzt Musik, die aus dem Innenraum nach aussen dringt, eine gewisse Anziehungskraft. Hätten wir in jeder Kirche Musik angetroffen, wären dabei die positiven Impulse wohl verloren gegangen. Da man die Musik oft nicht aus eigener Entscheidung wählen und ihr nicht entfliehen kann, macht es unseres Erachtens Sinn, Musik ab Tonkonserven nur zu gewissen Tageszeiten abzuspielen. Diese Zeiten

können vor der Kirche durch einen Hinweis transparent gemacht werden. Ab ausleihbarem iPod kann ein individueller Zugang zu Kirchenmusik, Predigten, Liedern und formulierten Gebeten geschaffen werden.

Gebets- und Meditationsecke / Raum der Stille

Kirchen strahlen oft Stille aus. Dennoch sprechen manche Kirchenbesucherinnen und Kirchenbesucher miteinander, wenn sie unter der Woche die Kirche besuchen. Wenn wir auf unserer Reise wirklich Stille suchten, fühlten wir uns in solchem Umfeld schnell gestört. Mehrere Kirchgemeinden/Pfarreien trugen diesem Umstand Rechnung, indem sie in der Kirche einen besonderen Raumteil als Bereich der Stille bezeichneten. Manchmal war das die Krypta. In katholischen Kirchen war hin und wieder eine Seitenkapelle ganz der Stille und dem Gebet gewidmet.¹⁸ Wir erlebten es als angenehm, wenn dieser "Raum im Raum" abseits der Haupt-Laufwege kulturhistorisch interessierter Kirchenbesucherinnen und Kirchenbesucher lag. In der Regel befand er sich in etwas Distanz vom viel begangenen Eingangsbereich in einer geschützten Nische. Hilfreich war, wenn wir schon beim Eintreten in die Kirche auf diesen Raum aufmerksam gemacht wurden.

Grundlegende Gestaltungselemente eines solchen Raumteils waren: einige Stühle, ein Teppichbereich, einige Kniebänke. Meist kannte dieser Raum eine klare Ausrichtung, sei es auf ein Zentrum an der Wand (Ikone, Kreuz, Blumenstrauß, Kerzenständer) oder auf eine gestaltete Mitte hin. Kerzen beleben einen solchen Raumteil. Sie müssen jedoch so angebracht werden, dass weder Kerzentropfen noch ein offenes Feuer entstehen können.

Kerzen

Kerzen sind in einem eher dunklen Raum, wie es die Kirchen oft sind, ein eindrückliches Symbol für die Wirkkraft Gottes. Sie erhellen mit ihrem zerbrechlichen Licht den Raum warm und lebendig. Sie verweisen auf das Osterlicht, vom dem sich die Hoffnung des Glaubens nährt. Sie verweisen auf Jesus Christus, der sein Selbstverständnis mit den Worten "ich bin das Licht der Welt" (Johannes 8,12) umschrieb.

Kerzen schaffen eine Beziehung zur feiernden Gemeinde. Bei den Gottesdiensten brennen Kerzen. Sie sind ein Teil des Kultes, ein Symbol der Annäherung an das Heilige. Im Unbewussten werden Besucherinnen und Besucher unter der Woche durch die Kerzen in den "Nachhall" des gemeinsamen Feierns hinein geholt.

Kerzen sind ein verbindendes Symbol unter den christlichen Konfessionen. Die orthodoxen Christen sehen im hellen Licht ein Fenster zur Herrlichkeit Gottes, vor der sie sich bekreuzigen oder verbeugen. Für die katholischen Christen sind die Kerzen Sinnbilder des immerwährenden Gebetes. Sie zünden sie an in Erinnerung an einen Menschen, der leidet oder der von ihnen gegangen ist. Die protestantischen Menschen ahnen im Kerzenlicht den Aufbruch des Ostermorgens. Sie schöpfen daraus den Mut zu einem gesellschaftlichen Engagement, das sich in die Perspektive des verheissenen Gottesreiches ansiedelt.

Kirchenbesucherinnen und Kirchenbesucher gleich welchen Alters und welcher Herkunft zeigen vielerorts ein starkes Bedürfnis, selbst eine Kerze anzünden zu können. Für sie ist es oftmals der einzige Grund, warum sie eine offene Kirche aufsuchen. "So verschieden die Menschen sind, die in eine Kirche kommen, so verschieden sind die Motive. Das Entzünden einer Kerze kann ebenso Freude und Dankbarkeit ausdrücken wie Trauer; es dient zum Gedenken an kranke Angehörige oder Freunde, wie auch zum Gedenken an brennende Probleme in der Welt. Es ist Aus-

¹⁸ In einer Vorortkirche Nürnbergs trafen wir die Kirche verschlossen. An mehreren Orten am Kirchengebäude wurden wir aber darauf hingewiesen, wo der geöffnete Raum der Stille zu finden war.

druck der Hoffnung wie der Not. Die sinnliche Erfahrung, das lebendige Flackern der Kerze, hat dabei eine sammelnde Kraft, die zum Gebet anregt und die Fürbitte unterstützt."¹⁹

Wo in den Kirchen eine Interaktionsstation mit Kerzen zu finden war, wurde in der Regel dem sicheren Gebrauch der Kerzen eine hohe Bedeutung zugemessen. Die Kerzen befanden sich meist in einer Umgebung, die als brandsicher bezeichnet werden kann. Entweder waren Wand und Boden im näheren Umfeld aus nicht brennbaren Materialien (Stein, Mauer), oder die Kerzen waren in grossflächigen Gefässen arrangiert (Sandwannen, Metallkerzenständer mit Wachsauffangschalen), welche die Brandgefahr minimierten.

Interaktionselemente brauchen kurze, begleitende Hinweise, die auch denjenigen Menschen, die sich unsicher fühlen, den Weg zu einem sinngefüllten Ritual weisen. In der evangelischen Kirche Scheidegg im Allgäu fand sich beim Kerzenständer ein Anschrift mit folgenden Worten: "

„Hier in der Stille
zünde ich eine Kerze an
und komme einen Moment zur Ruhe.

Hier in der Stille
rückt das Licht der Kerze mein Leben
in ein anderes Licht.

Hier in der Stille
spricht er 'ich bin das Licht der Welt'
und 'Ihr seid das Licht der Welt'.

Hier in der Stille
zünde ich eine Kerze an für Menschen
die ein Licht brauchen.

Hier in der Stille
brennt meine Kerze weiter,
wenn ich gehe."²⁰

In einer Mehrzahl der Kirchen ist es möglich, für den Gebrauch der Kerzen eine Münze in eine Kasse einzuwerfen. Viele Besucherinnen und Besucher geben für das Entzünden einer Kerze gerne einen kleinen Beitrag, da ihnen bewusst ist, dass die Beschaffung der Kerzen Kosten verursacht. Die Erfahrung zeigt, dass die Kosten der Kerzen in der Regel durch die Spenden gedeckt werden können.

Pilgerstempel, Unterkunftsliste, Wasser

Pilgerstempel, Unterkunftsliste und ein Krug mit frischem Wasser gehören zu der Grundausstattung einer Pilgerkirche. Ob dieses Angebot im Vorraum zu finden ist oder im Kirchenraum, spielt keine Rolle. Pilger sind oft durstig und schätzen einen Becher Wasser. Es muss allerdings tagesfrisch sein. An den Hauptübernachtungsorten sind Pilger froh, wenn sie in der Kirche eine Liste mit Privatzimmern und anderen Unterkünften finden. Auf dem Blatt dürfen die Telefonnummern

¹⁹ Offene Kirchen - Orte der Begegnung und des Glaubens, Reihe Aus der Praxis für die Praxis, Amt für missionarische Dienste der evangelischen Kirche von Westfalen, Olpe 35, D-44135 Dortmund, Seite 37

²⁰ Dr. Haringke Fugmann, Gottesdienst Institut, Postfach 44 04 45, D-90209 Nürnberg

der Unterkünfte nicht fehlen. Eine kleine Skizze des Weges zur Unterkunft erleichtert die Wegsuche.

Spuren früherer Jakobspilger

Pilgern verbindet mit all den Menschen, die früher unter schwierigen Bedingungen ans Pilgerziel unterwegs waren. Pilger schätzen es, wenn sie auf Zeichen früherer Jakobspilger aufmerksam gemacht werden. Eine Muschel im Mauerwerk, eine Jakobusfigur weckt die Neugier nach den Ereignissen, die dazu geführt haben, dass diese Kunstwerke der Kirche gestiftet wurde.

Gebetsbuch, Gebetswand, Gebetskreuz

Manche Menschen beten in der besonderen Atmosphäre einer Kirche leichter als mitten im Alltag. Das Angebot, Gebete schriftlich zu formulieren, kann helfen, sich im Strudel eigener Gefühle auf das Wesentliche zu fokussieren. Die Gebete, die in der Regel an einer Pinnwand, an einem Kreuz oder in einem Buch festgehalten werden, regen an, selbst ein Anliegen oder einen Dank zu formulieren. Oft ist es erschütternd, an diesen Wänden zu erfahren, welche Belastungen und welches Leid Menschen in der eigenen Gemeinde mit sich tragen. Die Gebetszettel bleiben anonym. Es macht aber Sinn, dass sie von der Kirchgemeinde in den Fürbitteteil des Gemeindegottesdienstes mitgenommen werden. Die Gottesdienstgemeinde kann den Dienst übernehmen, dass die Anliegen in ihrer aktuellen Phase nicht in Vergessenheit geraten. Aus Diskretionsgründen, sollen aber die Zettel im Gottesdienst nicht vorgelesen werden. Es reicht, sie als Teil des Fürbittgebets in einem kleinen Ritual wöchentlich vor Gott zu bringen.

Es kann eine Aufgabe des Gastfreundschaftsteams sein, nicht mehr aktuelle Zettel von den Wänden zu entfernen und die Verbindung zum Gottesdienst zu schaffen. An einigen Orten fanden wir schon vorformulierte Gebetszettel vorbereitet. Die einleitenden Worte, „Gott, ich möchte Dir danken...“ oder „Ich habe das folgende Anliegen an Dich, Gott,“ luden uns ein, unsern Dank und unsere Anliegen zu formulieren. In einer Zeit, da das formulierte Gebet längst keine Selbstverständlichkeit mehr ist, können solche Hilfestellungen Menschen unterstützen, in ein dialogisches Verhältnis zu Gott einzutreten.

Es kommt hin und wieder vor, dass Gebetswände und Gebetsbücher für verletzende Aussagen benützt werden. Es muss jemand damit beauftragt sein, diese zeitnah zu entfernen.

Beten ist etwas sehr Intimes. Es braucht ein Umfeld von Schutz und Stille. Der Raumbereich, der für Stille und Gebet reserviert ist, liegt mit Vorteil in einem abgelegenen Winkel der Kirche.

Impulse zum Nachdenken

In vielen der offenen Kirchen fand sich ein Tisch oder eine Büchergestell mit geistlicher Impulsliteratur. Zum Kernangebot gehörten Bibeln. Beim Unterwegssein waren unsere Zeitressourcen begrenzt. Wir nahmen nur selten ein Buch zur Hand. Wir schätzten aber schön gestaltete Einzelblätter mit einem Meditations- oder Kurztext (Gedicht, Kurzgeschichte, Kommentare zu Lebensfragen, Gebet, alltagsbezogene Kurzauslegung eines Bibelwortes). Von ihnen nahmen wir auch gerne hin und wieder ein Exemplar für die Zeit am Abend mit. In den St. Galler Kirchen lag eine schön gestaltete Willkommensbroschüre auf, die, obwohl wir sie an mehreren Orten entdecken, uns immer wieder neue Reflexions- und Besinnungsanstöße zu geben vermochte.

Meist befanden sich die Impulsmaterialien kaum abgetrennt neben den Flyern des Veranstaltungsangebots der Kirchgemeinde. Wir erlebten das als wenig einladend. In besonderer Erinnerung geblieben sind uns diejenigen Kirchen, welche der Reflexion einen eigenen, dezent abgegrenzten Bereich gewidmet hatten. In jedem Fall zog uns eine kreative Gestaltung und Ordnung

auf dem Schrifitentisch und die Reduktion der angebotenen Materialien auf einige wenige "Perlen" stärker an als ein Büchergestell voll theologischer Literatur.

Gästebuch

Pilger kommunizieren gerne miteinander und mit der gastgebenden Gemeinde. Zudem bereichert es die gastgebende Gemeinde, zu sehen, wer unter der Woche im Kirchenraum ein und aus geht. Ein Gästebuch im Ausgangsbereich leistet dazu gute Dienste. Auch hier gilt: Die Texte müssen wöchentlich vom Gastgebersteam gesichtet werden, damit verletzende Einträge bald entfernt werden können.

Kirchenführer

Kirchenführer als Faltblatt oder Heft entdeckten wir in einer Mehrzahl der Kirchen. Meist waren diese kunstgeschichtlich und historisch ausgerichtet. Sie betrachteten die Kirche und ihr Inneres als Objekt, was zur Folge hat, dass der lesende Besucher selbst in der betrachtenden Distanz hängen bleibt. Uns hätte es zusätzlich oft mehr interessiert, wenn uns ein Zugang zum spirituellen Gehalt des Kirchengebäudes erschlossen worden wäre. Zudem fehlte oft der erlebnishafte Zugang zu den Symbolen und Kultschätzen im Kircheninnern. Wir sehnten uns gelegentlich nach kurzen Impulsen, welche den inhaltlichen Zugang zu den Kunstschätzen und Symbolen im Kirchenraum schaffen und zu kleinen, vertiefenden Ritualen, Gebeten oder Handlungen anregen.

Einblick in die Brennpunkte der Gemeinde

Als besonders spannend und anziehend, ja als bestimmend für die Erfahrung der Gastfreundschaft im Kirchenraum, erlebten wir die Präsentationen der Arbeitsschwerpunkte der gastgebenden Kirchengemeinde. Sie vermittelten uns das Gefühl, in einer engagierten, menschlichen Gemeinschaft zu Gast zu sein. Immer wieder staunten wir über die unterschiedlichen Begabungen und über die vielfältige Art und Weise, wie Glaube heute alltagspraktisch umgesetzt wird.

Einen starken Eindruck hinterliess die Präsentation der Gemeinde vor allem dann, wenn sie in einem Vorraum oder irgendwo hinten im Kirchenraum geschah. Sie beeinträchtigte dann die Raumwirkung der Kirche nicht und strahlte eine gewisse Demut der Gastgeberin aus. Anders ging es uns, wenn die Kirchengemeinde sich vorne im Chor mit einigen ihrer Arbeitsschwerpunkte präsentierte. Ich erinnere mich an die erschlagend grossen, im Religionsunterricht gemalten Jona Bilder am vorderen Teil der Empore, an das Friedenstuch an der Kanzel, an die Brot für alle Plakate über dem Altar oder die im Chor vorgestellte Missionspartnerschaft. Sie alle brachten in unseren Augen Unruhe und ein Gefühl der Fremde in den Raum und behinderten uns dabei, zur Ruhe zu kommen.

Überraschende, kreative Interaktionsstationen

Die deutlichsten Spuren haben überraschende, kreative Interaktionsstationen in unserer Erinnerung hinterlassen.

Ich denke an eine fränkische Landkirche, in der wir, an den Altar angelehnt, eine aus Backsteinen gefertigte „Klagemauer“ entdeckten. Liebevoll angerichtet lagen daneben auf einem hölzernen Schemel Zettel und Schreibzeug, um die eigenen „Klagelieder“ und Fürbitten aufzuschreiben und in die Öffnungen der Steine zu stossen.

Ich denke an den Eingangsbereich einer St. Galler Kirche, der auffällig leergeräumt war und der den Blick direkt auf eine grosse, aufgeschlagene Bibel freigab. Sie zog mich unwillkürlich zu sich hin. Ich las neugierig die aufgeschlagene Seite...

Ich denke an die kleine Orgel mit Münzeinwurf. Für einen Euro konnte ich mir einige Choralsätze

auswählen, zu denen ich – weil allein in der Kirche – lauthals die Textteile sang, die in meinem Langzeitgedächtnis noch auffindbar waren.

Ich erinnere mich an das sorgsam gefasste Buch mit allen Todesanzeigen von Gemeindegliedern, die im laufenden Jahr verstorben waren. Daneben stand zu lesen: "Bleib in Liebe mit den Verstorbenen verbunden und begleite die Trauernden im Gebet".

Pilger begegnen auf ihrer Reise einer Vielfalt von kreativen Interaktionsstationen. Diese regen an, neue Zugänge zum Glauben zu entdecken. Allerdings genügen einige wenige Stationen pro Kirche. Damit der tragende Raumeindruck nicht geschmälert wird, gilt in Kirchen generell der Grundsatz: **Wenig, dafür liebevoll und überraschend gestaltet, ist mehr.**

Verabschiedung

Der Kraftschöpf-Moment hat ein Ende. Der Weg geht, hoffentlich frisch gestärkt, im Alltag weiter. Wer die Kirche verlässt, wer das Gespräch mit Gott, den Dialog mit der gestaltenden Kirchgemeinde/Pfarrei verlässt, sehnt sich nach einem doppelten Abschiedsgruss. Er freut sich über den Zuspruch des Segens von Gott und über ein Abschiedszeichen der Gastgeberin. In den katholischen Kirchen bietet das Weihwasserbecken diese Doppelfunktion. Das vom Priester der Gemeinde gesegnet Wasser lädt die Besuchenden ein, sich ein Segenszeichen auf die Stirn zu zeichnen. Sie nehmen damit symbolisch den Abschiedsgruss der Gemeinde und den Segen Gottes mit in den rauen Alltag hinaus. In der überwiegenden Mehrheit der evangelischen und reformierten Kirchen fehlten sowohl ein Abschiedsgruss der Gemeinde wie auch ein Segen auf den Weg. An einigen Orten fanden wir einen Korb mit Segensworten am Ausgang oder einen gut lesbaren Segensgruss auf dem Türsturz.

Zu pastoralen Dimension des Kirchenbesuchs

Gastfreundschaft hat viele Facetten. Sie ist ein „Vorgeschmack“ auf die verheissene Gastfreundschaft Gottes bei der Vollendung der Schöpfung.²¹ Sie ist aber auch eine Freundschaft, hat Beziehungscharakter und ist deshalb an direkte oder indirekte menschliche Begegnung gebunden. Im Hinblick auf die Gestaltung des Kirchenraums hat das zwei Konsequenzen:

Der eigentliche Gastgeber im Kirchenraum ist Gott. In seiner Gastfreundschaft soll etwas von der Vision einer versöhnten, zur Liebe und zur Gerechtigkeit befreiten Menschheit spürbar werden. Die Bibel zeigt in vielen Geschichten und Erlebnisschilderungen auf: Gott will seinen Geschöpfen gastfreundlich begegnen, sie aufrichten von dem, was sie bedrückt, sie ausrichten und stärken auf die Zielperspektive seines schöpferischen Handelns hin. Da Gott Geist ist, die Gastfreundschaft aber „leiblich“ erfahren werden muss, braucht es eine Vermittlerin der Gastfreundschaft. Diese Vermittlerin ist die Kirchgemeinde/Pfarrei. Sie gibt ihr die erlebbare Form. Die Kirchgemeinde/Pfarrei hat gemäss Paulus Anteil am weltzugewandten Wesen Gottes. Sie ist „Leib des auferstandenen Christus“²² Sie vertritt Gott als Gastgeberin unter den Menschen, ihn, der in seinem Wesen Liebe sein will.

Die Begegnung mit Gott kann überall geschehen. Viele Menschen schätzen allerdings einen Ort, der sie dazu einlädt, sich auf diese Begegnung und Berührung zu fokussieren. Solche Orte sind u. a. die Kirchen. Die Gestaltung der Gastfreundschaft im Kirchengebäude steht unter dem Motto der Freundschaft Gottes zu den Menschen. Die Umsetzungsverantwortung liegt bei den Kirchgemeinden/Pfarreien.

²¹ Jesaja 25,6-8; Lukas 14,15ff

²² 1. Korinther 1,27

Der Gestaltungsprozess ist nicht nur Aufgabe, er hat auch Potentiale für die Kirchgemeinden/Pfarreien:

Er schärft das Profilbewusstsein. Er stellt die Frage: Was ist uns wichtig in unserem Leben und Glauben? Wie erleben wir die Liebe Gottes? Wovon wollen wir im Kirchenraum etwas spürbar werden lassen?

Zielgruppe ist neben Pilgern und auswärtigen Kirchenbesuchern auch die Bevölkerung vor Ort. Für manche modernen Menschen ist die Schwelle zum Kirchenraum kleiner als diejenige, in einer Kirchgemeinde aktiv in Erscheinung zu treten.

Insbesondere bietet der Kirchenraum folgende Chancen:

- In seinen unterschiedlichen Aspekten zieht er Menschen unterschiedlicher Milieus und Menschen aller Generationen an.
- Er ist ein Ort des stummen Dialogs der gastgebenden Gemeinde mit Menschen, die sich der Kirchgemeinde annähern wollen.
- Er vermag das Profil einer hilfreichen, offenen Kirche sicht- und spürbar zu machen.
- Er lädt ein, "Kirche zu leben", wann ich will und wie lange ich will.
- Er bietet ein Komplementärraum zu Alltagshektik, Alltagseinsamkeit und zur permanenten Erreichbarkeit.
- Er kann Drehscheibe für die Aktivitäten in der Gemeinde sein.

Die Raumgestaltung ist der Gesprächsteil der abwesenden Gastgeberin, zu dem die Besucherinnen und Besucher in eine dialogische Beziehung treten. "Der Raum widerspiegelt die Liebe seiner Besitzerinnen und Besitzer".

Gastfreundschaft als dialogischer Prozess, bei dem auch Gott als Gesprächspartner in den Blick kommt, fällt leichter in einem passend gestalteten Raum. Diese förderliche Gestaltung ist Aufgabe der Kirchgemeinde. Auch wenn von der Kirchgemeinde unter der Woche niemand im Kirchenraum ist: Die Raumgestaltung ist ihr Gesprächsteil im Dialog mit dem Gast. In der Raumgestaltung müssen ihre pastoralen Schwerpunkte „lesbar“ werden. "Der Raum widerspiegelt die Liebe seiner Besitzerinnen und Besitzer"²³. Im besten Fall vermag der Kirchenraum den Besucherinnen und Besucher etwas von der Zuwendung und Liebe Gottes spür- und erfahrbar zu machen.

Betrachten wir den Kirchenbesuch (auch den der Konzert- oder Gottesdienstbesucherin) als dialogischen Begegnungsweg mit der (abwesenden) Kirchgemeinde/Pfarrei, so lassen sich auf der Ebene des dialogischen Geschehens folgende Erlebnisfelder der Gastfreundschaft auseinander halten:

²³ Carl Bötschi, Arbeitsstelle Pastorales der Ev. Ref. Kirchen des Kantons St. Gallen, Gastliche und geistliche Kirche, Referat anlässlich des Kirchenkommunikationstags der Reformierten Kirchen Bern-Jura-Solothurn vom 2. September 2009

Station	Kerninhalt	Ort
1	Ich heisse dich herzlich willkommen bei mir ²⁴	Vor der Kirche
2	Ich stelle mich vor - ich sage dir, wer ich bin ²⁵	Im Eingangsbereich / hinten in der Kirche
3	Ich nehme wahr, wie es dir geht, was du suchst ²⁶	Beim Zugang zum Zentrum der Kirche
4	Ich lade dich ein und biete dir Impulse für deine Situation ²⁷	(Dialog-)Stationen, ev. verteilt in der Kirche, Zugang zu Gemeinschaft und Seelsorge, Zugang zum Kircheneintritt
5	Ich verabschiede Dich mit einem Segen ²⁸	Beim Ausgang

Um einen Kirchenraum dialogisch zu gestalten, braucht die Kirchengemeinde/Pfarrei Informationen, wer ihre Besucherinnen und Besucher sind. Darüber gibt einerseits das Profil der in der Kirche durchgeführten Veranstaltungen Auskunft, andererseits kann geklärt werden, welche Zielgruppen unter der Woche den Kirchenraum aufsuchen. Jede Zielgruppe hat thematisch eigene Bedürfnisse und eigene Ausdrucksformen, die sie ansprechen.

²⁴ Im besten Fall wurden wir mit einem Willkommensschild am Tor zum Kirchhof direkt von der Strasse zu einem Kirchenbesuch eingeladen. Ein zweites Schild mit dem Namen der Kirche und den Öffnungszeiten begrüßte uns von der Kirchenwand. Wir nahmen dankbar zur Kenntnis, wenn der Weg zur offenen Kirchentür mit Pfeilen gekennzeichnet war. In einigen Kirchen fanden wir eine Willkommensbrotschüre. An einem anderen Ort lud uns ein Korb mit Bibelsprüchen beim Eingang ein, mit einem Wort in der Hand die Kirche zu entdecken. In einer mittelalterlichen Steinkirche bot die Kirchengemeinde beim Eintreten den Besuchenden Streichhölzer und eine Kerze an, die noch im Eingangsbereich als Zeichen der leuchtenden Gegenwart Gottes in eine Nische gestellt werden konnte.

²⁵ Siehe Kapitel „Einblick in die Brennpunkte der Gemeinde“ in der gleichen Untersuchung.

²⁶ In einer Kirche fanden wir in diesem Bereich verschiedene Karten mit einem Zuspruch, die die Besucherin je nach eigener Stimmung auswählen konnte. Anderswo fand sich eine Orientierungstafel, die zu den unterschiedlichen Interaktionsstationen wies. Computergesteuerte Infotafeln erlebten wir in der Regel als unpersönlich und wenig einladend. Eine in schöner Schrift und in Du-Form gestaltete Stelltafel z. B. mit dem folgenden Text sprach uns eher an: „Sei willkommen, lieber Gast. Wer Du auch bist, Du hast einen Grund, dass Du gerade diesen Raum für Deinen Aufenthalt gewählt hast. Vielleicht möchtest Du einfach diese Kirche entdecken. Vielleicht kommst du voller Freude und willst Deinem Dank einen Ausdruck geben. Vielleicht belastet Dich etwas und Du möchtest es vor Gott ablegen. Du findest in diesem Raum verschiedene Orte, die Deinem Bedürfnis entgegen kommen. Fühle Dich wie zu Hause hier. Wie zu Hause bei Gott.
Von Herzen grüßt Dich
die Kirchengemeinde

²⁷ Wir schätzten es, wenn wir an den Interaktionsstationen und bei den wichtigen spirituellen Schätzen der Kirche einige Impulse oder Anregungen fanden, die uns halfen, uns intensiv auf einen inneren Dialog einzulassen. Ich erinnere mich gern an einen kunstvoll geschnitzten Altar in einer evangelischen Kirche in Deutschland. Vor ihm war unauffällig ein Platz bezeichnet, wo sich der Besucher für die Betrachtung hinstellen solle. Ich stellte mich dorthin und nahm sofort den einzigartigen liebend-strengen Blick der Jesusfigur wahr. Der Blick sprach mich an und ich fühlte mich zu einer Antwort herausgefordert. Es war in mir etwas in Bewegung geraten.

²⁸ In den evangelischen Kirchen fehlte dieser Verabschiedungsbereich oft. In zwei Kirchen lagen Bibelworte in einem Korb bereit. Ein handschriftlicher Abschiedsgruss lud ein, sich ein Wort mit auf den Weg geben zu lassen. In einer anderen Kirche lag ein Korb mit kleinen Kraftriegeln und einem Abschiedsgruss bereit. Es muss darauf geachtet werden, dass die Spendenbitte diesen Bereich nicht negativ prägt.

Pilger suchen zum Beispiel in der Kirche oft zuerst den Pilgerstempel, mit dem sie ihren Pilgerpass ergänzen können. Sie schätzen es, wenn eine Liste mit den Übernachtungsmöglichkeiten am Orte zu finden ist²⁹. Auch ein Krug mit frischem Wasser und saubere Becher, eine Wand, wo Gebetsanliegen aufgehängt werden können, ein Gästebuch (und Mitteilungsbuch für nachfolgende Pilger) sowie eine geöffnete Toilette sind ein Bedürfnis.

Pilger besuchen auf ihrem Weg unzählige Kirchen. Nicht alle müssen in der Erinnerung haften bleiben. Unauffällig hergerichtete, schlichte Kirchenräume unterstützen Pilgern beim „spirituellen Atmen“. So wie man ein- und ausatmet, um vitale Luft aufzunehmen und verbrauchte Luft wieder abzugeben, so dienen die Kirchenbesuche dem spirituellen Atmen. In liebevoll aufgeräumten Kirchenräumen lassen sich oft positive Energien auftanken.

Gastgeberteams: Gestaltung und Unterhalt gastfreundlicher Kirchenräume

Eine gastfreundliche Ausstrahlung des Kirchenraumes lebt vom Engagement, welches die Gastgeberin in die Gestaltung des Raumes steckt. Oft sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kirchgemeinde/Pfarrei von der täglichen Arbeit so belastet, dass sie nur punktuell, dann wenn eine grössere Veranstaltung ansteht, im Raum gestalterisch eingreifen. Meist hat diese zusätzliche Dekoration einen additiven Charakter. Es geschieht dabei leicht, dass die gesamte Ausstrahlung des Raumes darunter leidet.

In der Regel sind Küster verantwortlich für die Sauberkeit und Ordnung im Kirchenraum. Obwohl sie Schlüsselpersonen der Gastfreundschaft in der Kirche sind, bleibt ihnen für die gastfreundliche Gestaltung und Begleitung des Kirchenraumes unter der Woche nur wenig Zeit. Sie schaffen zwar die Grundlage einer gastfreundlichen Kirche, in dem sie „Störeffekte“ (Verschmutzung, Unordnung) vermeiden. Ihre Anstellung deckt aber in der Regel nur den grundlegenden Ordnungsdienst und die Begleitung bei kirchlichen Veranstaltungen ab, so dass die Zeit für die eigentliche an Gastfreundschaft orientierte Gestaltungsaufgabe fehlt.

Da offene, gastfreundliche, begleitete Kirchen für eine Ortschaft ein vielschichtiger Gewinn sind, haben einige Gemeinden, die wir durchwanderten, eine Gruppe von freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als Gastfreundschaftsteam beauftragt. Sie tragen Verantwortung für die folgenden Aufgaben.

Basisaufgaben:

In der Regel teilt die Gruppe die Verantwortlichkeiten und Aufgaben unter sich auf. Es gibt eine Zuständigkeit für den kurzen täglichen Kontrollgang im Kirchenraum: Ist alles in Ordnung? Wie sehen die Blumen aus? Ist der Schriftentisch geordnet? Hat es noch Give-Aways im Korb vor der Türe?

Brennen noch Kerzen? Sind die Einträge im Gäste- oder Gebetsbuch anständig verfasst?

Eine andere Zuständigkeit betrifft die verlässliche Öffnung- und Schliessung der Kirchentür, falls diese Arbeit nicht vom Küster oder einer Schliessanlage verrichtet wird. Das persönliche Schliessen hat den Vorteil, dass sich niemand im Kirchenraum für die Nacht nieder lassen kann.

²⁹ Einzelpilger und Kleingruppen schätzen es, wenn sie in Privatunterkünften übernachten können. Eine Liste der Unterkünfte sollte die Adresse und Telefonnummer der Unterkunft enthalten, die Distanz zur Kirche, die angebotene Anzahl Betten und die Preise.

Die Gastfreundschaft aufwertende zusätzliche Aufgaben:

Zusätzliche, die Bedürfnisse der Kirchenbesucherinnen und Kirchenbesucher aufnehmende Angebote werten das Gastfreundschaftsangebot im Kirchenraum auf:

- Jemand aus der Gruppe bietet zu bestimmten Zeiten Kirchen- oder Kirchturmführungen an.
- Die Gruppe gestaltet hinten in der Kirche einen Bereich, in dem sich die Kirchengemeinde vorstellt.
- Sie schmückt den Schaukasten vor der Kirchentüre.
- Zu gewissen, der Bevölkerung bekannten Zeiten ist ein Mitglied der Gruppe im Kirchenraum anwesend. Sie gibt Auskunft und ist bereit zu kurzen Gesprächen. Sie verweist auf das Angebot der Pfarrpersonen, falls jemand einen seelsorgerlichen Kontakt sucht.
- Zu bekannten Zeiten lädt die Gastfreundschaftsgruppe zum gemütlichen Beisammen sein bei Kaffee und Gebäck ein.
- Sie dekoriert an einigen Winterabenden den Chor der Kirche mit vielen Kerzen und lädt zu einem Abend der Lichter ein
- usw

Gastfreundschaftsteams brauchen in der Regel professionelle Unterstützung durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einer Kirchengemeinde. In Nürnberg haben wir mehrere Kirchengemeinden angetroffen, die ihre Gastfreundschaftsteams regelmässig schulen. Sie schaffen damit eine Win-Win Situation: Die Kirchengemeinde gewinnt an Gastfreundschaftsqualität. Die freiwilligen Mitarbeiterinnen haben davon einen persönlichen Kompetenzgewinn. Die Arbeit an der Gastfreundschaft wird zu einem pastoralen Gemeindeprojekt.

Besondere Beachtung ist der Aufgabenaufteilung zwischen Küsterinnen und Gastfreundschaftsteams zu schenken. Es macht Sinn, in einem Aufgabenbeschrieb die Verantwortlichkeiten und Kompetenzen schriftlich festzuhalten. Zudem soll in den Gastfreundschaftsteams geklärt werden, wer die Kommunikation zu den Küstern und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Kirchengemeinde übernimmt.

Gastfreundschaft, die in Erinnerung bleibt ³⁰

Beim Aufbrechen auf unsern Studienweg leitete uns die Suche nach unverzichtbaren Elementen der Gastfreundschaft. Was braucht es unbedingt, damit Menschen Kirche(n) als gastfreundlich erleben?

Die Studienaufzeichnungen führten zu einem überraschenden Ergebnis. Sie zeigten deutlich: Damit ein **Gastfreundschaftserlebnis positiv rezipiert** und in der **Erinnerung als wertvolle Erfahrung verankert wird**, braucht es im Wesentlichen lediglich zwei Dinge.

1. Beziehung zur Gastgeberin/ zum Gastgeber

Die Kirchenbesucherinnen und Kirchenbesucher müssen sich persönlich von der Gastgeberin angesprochen und wahrgenommen fühlen. Sie muss ein herzliches Willkommensein erleben und es muss zumindest ein inneres, stummes Gespräch mit der Gastgeberin möglich sein.

Für die Kirchenraumgestaltenden stellen sich also folgende Leit-Fragen:

³⁰ Im Anhang finden Sie einige Fotos aus Kirchen am Weg, die etwas vom möglichen Gastfreundschaftspotential aufscheinen lassen.

Wie heissen wir Fremde in der Kirche willkommen?

Wie führen wir sie durch die Kirche?

Wie verabschieden wir sie?

Wie wird für die Kirchenbesucherinnen und Kirchenbesucher lesbar, was uns in der Kirchengemeinde wichtig ist und wo wir besondere Schwerpunkte setzen (Profil)?

2. Der Gast wird überrascht.

Kirchenbesuche bleiben in Erinnerung, wenn eine der Dialogstationen überrascht. Eine solche Überraschung waren für uns die fränkischen Konfirmanden-Kerzenständer vorne im Chor³¹. Ich erinnere mich an die Dorfkirche, in der sich neben dem Altar eine Klagemauer aus Backsteinen befand.³² Ich denke an den Kirchgarten, in dem die aktuelle Zahl der Arbeitslosen mittels einer Holzringkulptur abgebildet war oder an den kleinen Raum der Stille, der neben einer vorstädtischen, geschlossenen Kirche geöffnet war und der in seinem Innern den Blick durch eine Glaswand auf den Altar der Kirche frei gab.

Im Überraschenden liegt das eigentliche Potential intensiv erlebter und lange erinnerter Gast-

Im Überraschenden liegt das eigentliche Potential intensiv erlebter und lange erinnerter Gastfreundschaft. Werden die Erwartungen und Vorstellungen des Gastes positiv durch ein kleines, überraschendes Erlebnis übertroffen, wirft das ein bleibendes Licht auf die erlebte Gastfreundschaftssituation.

freundschaft. Werden die Erwartungen und Vorstellungen des Gastes positiv durch ein kleines, überraschendes Erlebnis übertroffen, wirft das ein bleibendes Licht auf die erlebte Gastfreundschaftssituation.

³¹ In Franken findet sich im Chorraum vieler lutherischer Kirchen ein grosser Kerzenständer. Es gibt darauf für jede Konfirmandin/für jeden Konfirmanden eine Kerze. Oft sind diese Kerzen von den Konfirmandenklassen mit religiösen Motiven gestaltet und mit einem der Namen geschmückt. Die Kerzen brennen jeweils in einer bestimmten Zeit des Kirchenjahres während dem Gottesdienst und erinnern so die Gemeindeglieder daran, die Jugendlichen im Gebet mit zu tragen.

³² Siehe auch Seite 26

2.3 Sich willkommen fühlen in der Unterkunft

Die Bedeutung der Unterkunft beim Pilgern

Pilgern ist anstrengend. Es ist vom Wetter abhängig. Es führt manchmal weite Strecken über Hartbeläge, entlang von Industrievierteln und Strassen. Pilgern lebt weniger von landschaftlichen Höhepunkten als das Wandern. Es ist eher eine Art des bewegten Wahrnehmens und des verarbeitenden Vorwärtstommens. Deshalb spielen die Begegnungen am Weg sowie kleine Perlenerlebnisse an den Übernachtungsorten eine zentrale Rolle für die Bildung neuer Ressourcen. Sie unterstützen die positive Bewältigung der Reise. Im Mittelpunkt steht dabei die erlebte Gastfreundschaft in der Unterkunft.

Gesamteindruck

Wir wählten bewusst Unterkünfte in einem Preissegment, das von Pilgern bevorzugt wird. Die Kosten für Übernachtung und Frühstück bewegten sich in einem Preisband von CHF 50 – 100. Ausser einem Bed & Breakfast waren alles Gasthöfe oder einfache Hotels.

Wir waren erstaunt, dass in der Gesamtbewertung die durchschnittliche Gastfreundschaftspunktzahl von plus 3,7 Gastfreundschaftspunkten unerwartet niedrig war. Bei den Untersuchungsergebnissen fällt auf, dass die Defizite nicht bei der Komfortausstattung zu suchen sind, sondern in der Detailgestaltung der Unterkünfte und in der gelebten Gastfreundschaftsbeziehung.

Wir gliederten unsere Eindrücke nach den folgenden Fragen:

1. Wie und wo kündigt sich die Unterkunft an?
2. Empfang: Erster Eindruck?
3. Orientierung in der Unterkunft: Wie werde ich geführt?
4. Stimmung im Haus, im Zimmer?
5. Besondere Elemente der Raumgestaltung: Wirkung?
6. Auf welche Weise treten die Gastgeber zu mir in eine Beziehung?
7. Pilgerfreundliche Infrastruktur (duschen, waschen, ausruhen)?
8. Qualität des Abschieds?
9. Gesamteindruck
10. Erinnerungsbild nach zwei Wochen?

Wir ordneten diese Eindrücke und bewerteten sie mittels einer Skala von plus 10 bis minus 10 Gastfreundschaftspunkten. Null Gastfreundschaftspunkte vergaben wir in unauffälligen Unterkünften. Mit 10 Gastfreundschaftspunkten bewerteten wir Übernachtungsorte, die wir ganzheitlich gastfreundlich erfuhren und in denen wir eine maximale Regenerationsqualität erlebten. Minus Punkte verteilten wir an Unterkünfte, in denen wir uns weder wohl, noch beachtet fühlten. Am Morgen waren wir kaum gestärkt aber froh, die Unterkunft (und ihre Gastgeber) so schnell wie möglich wieder verlassen zu können.

Das folgende Diagramm zeigt die durchschnittlichen Gastfreundschaftspunkte in den unterschiedlichen Fragebereichen:

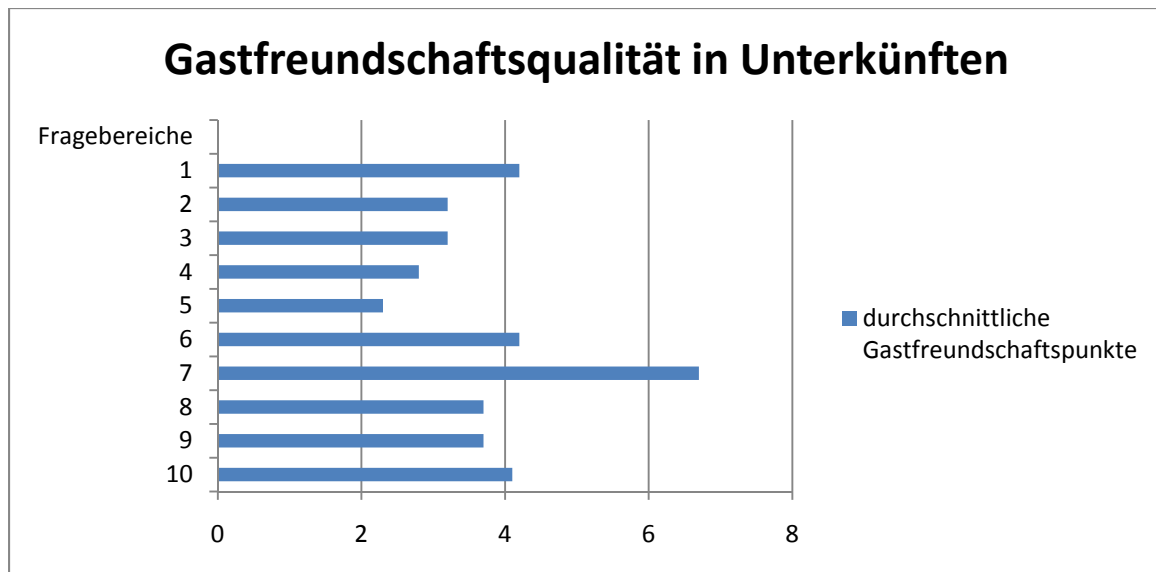


Abbildung 4

Aus Abb. 4 ist ersichtlich, dass es in unsern Unterkünften nicht mangelte an einer pilgergerechten Infrastruktur. In allen anderen Bereichen besteht ein Potential, ohne viel Geld aber durch mehr Herz-Engagement das Erleben der Gastfreundschaft erheblich zu verbessern. Besondere Beachtung ist dem herzlichen Empfang (2) und der Stimmung im Eingangsbereich und in den Zimmern (4) zu schenken. Ein einfaches Orientierungssystem im Haus fehlte vielerorts (4). Einmal mussten wir an die Reception zurück, um uns zeigen zu lassen, wo sich die Toilette auf dem Korridor befand. Ein schlicht aber schön eingerichteter Ort, wo sich Pilger gerne hinsetzen und mit anderen Gästen in Kontakt kommen können, fehlte in den meisten Unterkünften (5). Andererseits bemühten sich nur in drei Häusern die Gastgeber nicht, zu uns in eine Beziehung einzutreten (6). Wir vermuten, dass wir uns deshalb überdurchschnittlich gut an viele der Häuser und Begegnungen erinnern können. (10)

Pilger erbringen körperlich und mental hohe Leistungen. Vom Übernachtungsort erwarten sie, dass sie sich ganzheitlich erholen und neue Kräfte auftanken können. In der Untersuchung quantifizierten wir die regenerativen Elemente der Gastfreundschaft mittels der gleichen Skala wie oben.

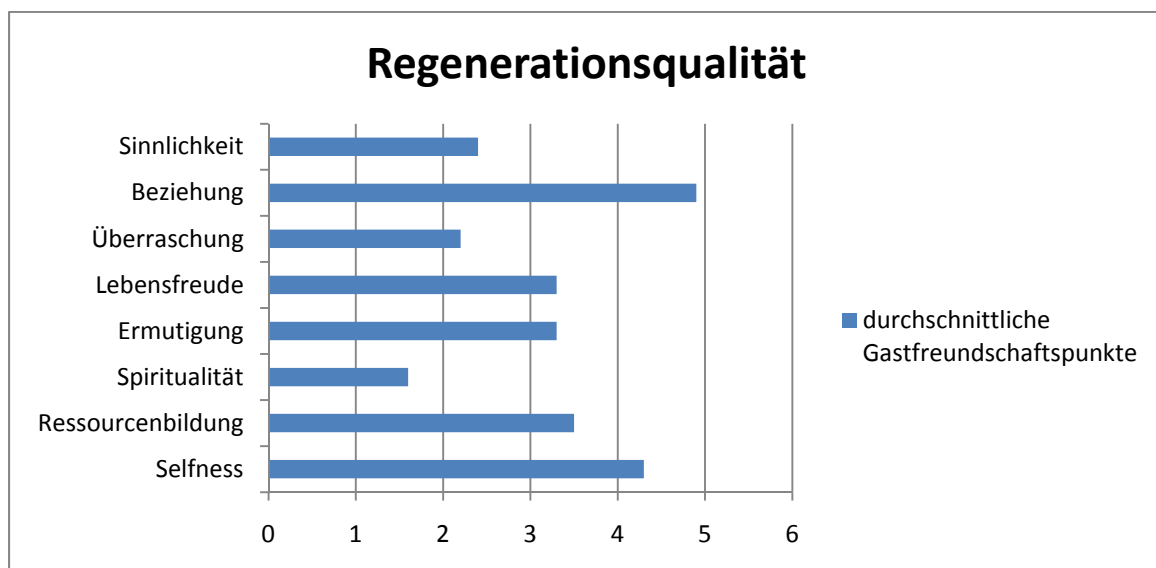


Abbildung 5

Abbildung 5 zeigt, dass die Gastgeber in der Beziehungsgestaltung jetzt schon eine Stärke zeigen. Trotzdem zeigt die Untersuchung beim detaillierten Hinsehen, dass es am deutlichsten die Beziehungspflege ist, in welcher die Gastfreundschaftsqualität mit etwas mehr innerem Engagement deutlich gesteigert werden kann. Im Bezug auf die Steigerung der Regenerationsqualität entdeckten wir grosse Potentiale bei der sinnlichen Gestaltung des Zimmers und des Esstisches, bei kleinen Überraschungen, welche die Erwartung der Gäste übertreffen, und im Bereich der Spiritualität. Zumindest eine Bibel im Zimmer sollte in einer Pilgerunterkunft ein Standard sein.

Die Untersuchung zeigte, dass von den Gastgebern weniger als die Hälfte ein breites Allgemeinwissen über das Pilgern besitzen. Andere hatten schon von Gästen etwas über die Pilgerei gehört. Zwei waren noch nie konfrontiert mit Pilgern, die sich an der Reception zu erkennen gaben.

Die Infrastruktur

Eine saubere, zweckdienlich eingerichtete Unterkunft und ein lokal übliches Frühstück sind Dienstleistungs-Grundlagen, die von den Pilgern erwartet werden. Dazu gehören

- eine Duschköglichkeit
- der Zugriff auf einen Haartrockner, um der Erkältungsgefahr vorzubeugen
- eine saubere Toilette
- ein Bett mit einer festen Matratze, die den vom Rucksack belasteten Rücken stützt
- die Möglichkeit, irgendwo von Hand oder mit einer Maschine die verschwitzten Kleider zu waschen und sie anschliessend zum Trocknen aufzuhängen
- ein reichhaltiges Frühstück mit der Möglichkeit, Kräutertee in die Feldflasche abzufüllen.

Pilger, die eine längere Zeit unterwegs sind, sind in der Regel darauf angewiesen, dass sie diese Dienstleistungen zu einem günstigen Preis erwerben können.³³ Dafür sind sie oft auch bereit, Komfort-Kompromisse einzugehen. Für manche Pilger ist es nichts Befremdliches, gemeinsam mit anderen Pilgern - vielleicht auch mit solchen, die man nicht zuvor gekannt hat - ein Mehrbettzimmer zu teilen. Es reicht ihnen, wenn sie die Dusche und das WC auf der Etage benützen können. Gasthöfe und Hotels an Pilgerwegen schaffen eine Win - Win Situation, wenn sie eines der älteren Zimmer als Mehrbettzimmer auszurüsten, um es als „Pilgerzimmer“ zu einem günstigeren Preis anzubieten.

Dreh- und Angelpunkt eines vertieften Gastfreundschaftserlebnisses ist die Beziehung, welche zwischen Gastgeberin und Gast wächst.

Diese grundlegenden Dienstleistungen sind aber nur das notwendige Fundament, auf welchem sich wohlthuende Gastfreundschaft entfalten kann. Dreh- und Angelpunkt eines vertieften Gastfreundschaftserlebnisses sind die Beziehung, welche zwischen Gastgeberin und Gast wächst, sowie der überraschende, kreative Mehrwert, mit welchem der Gast am Übernachtungsort beschenkt wird.

³³ Berner Erhebung zum Jakobspilgern in der Schweiz, Kapitel B, Seite e und Folgende

Wie und wo kündigt sich die Unterkunft an?

Die Beziehung von Gastgeberin und Gast beginnt in dem Moment, in welchem der Gast zum ersten Mal von dieser Unterkunft hört. Für den Pilger ist die Ankündigung der Unterkunft das erste Wort, das die unbekanntem Gastgeber an ihn richten. Aus der Gestaltung und dem Inhalt dieser Ankündigung spüren pilgernde Menschen instinktiv, ob die Gastgeber Willens sind, in eine persönliche Beziehung zu ihnen zu treten.³⁴ Pilger, die allein oder in kleineren Gruppen unterwegs sind, bevorzugen oft Unterkünfte, in denen das Persönliche eine Rolle spielt. Es können B&B's,³⁵ Bauernhöfe, Pensionen und einfache Gasthöfe sein. Sie sind froh, wenn sich die Unterkunft am Weg ankündigt. Sie lassen sich gerne ansprechen durch eine schön gestaltete Visitenkarte, die irgendwo in einer Kirche, mindestens eine Stunde vom Übernachtungsort entfernt, aufliegt. Sie schätzen es, wenn in der Kirche des Übernachtungsortes eine Liste mit pilgerfreundlichen Unterkünften zu finden ist. Zunehmend sind Pilger aber auch über das Mobiltelefon mit dem Internet verbunden. Sie sind dankbar, wenn sich die Pilgerunterkünfte einerseits auf der Webseite des Ortes, andererseits auf den Übernachtungsdatenbanken der regionalen oder nationalen Pilgerwebsites registrieren lassen.³⁶

Der erste Eindruck

Pilger erreichen die Unterkunft nach langem Fussmarsch. Dieser hat auf der letzten Strecke oft über Strassen mit Hartbelägen geführt. Die viel beanspruchten Füsse schmerzen. Für die Suche nach der Unterkunft muss noch einmal neue Energie mobilisiert werden. Je schneller eine passende Unterkunft gefunden ist, desto besser.

In grösseren Ortschaften gib es meist mehrere Unterkünfte. Pilger „schnuppern“ gerne zuerst von aussen an einer Unterkunft. Sie entwickeln beim Gehen eine erhöhte Wahrnehmungssensibilität. Sie wollen spüren, ob „die Unterkunft sie anzieht“, ob sie zu ihnen passt. Sie wollen vor dem Haus Informationen darüber finden, was die Unterkunft im Moment kostet und ob noch ein Zimmer frei ist. In der Regel spielt der Preis bei der Auswahl eine gewisse Rolle. Aber es gibt auch Momente, in denen sich Pilger belohnen oder etwas mehr Komfort geniessen wollen. Dann wählen sie ausnahmsweise einen Mehrsternbetrieb aus.

Die Untersuchung zeigt, dass für die Wahl der Unterkunft der erste Eindruck im Innern weniger entscheidend ist als die Qualität und Wärme der Beziehung, mit welcher Pilger im Haus empfangen werden.

Es gilt dabei zu unterscheiden zwischen indirekten und direkten Beziehungselementen. Die Gastgeberin kann mittels indirekter Beziehungselement den Pilger schon bei der Ankunft als Gast ansprechen. Ich denke dabei an einen Gasthof, der im Eingangsbereich eine Vitrine mit Pilgergegenständen geschmückt hatte. Als wir eintraten, nahmen wir visuell die Botschaft auf: Pilger sind hier willkommen. Pilger nehmen solche Beziehungssymbole sensibel wahr. Auch ein kleines Schild „Pilger sind willkommen“ oder eine Muschel an der Tür leisten diesbezüglich gute Dienste.

³⁴ Ich erinnere mich an einen kleinen, handgefertigten hölzernen Briefkasten, der uns am Ausgang eines Waldstückes überraschte. In ihm lagen die liebevoll gestalteten Visitenkarten eines Gasthofs. Über dem Adressblock fand sich die Einladung: „Liebe Pilger, sie sind herzlich willkommen, sich bei uns eine Nacht lang verwöhnen zu lassen.“

³⁵ Bed and Breakfast

³⁶ www.jakobsweg.ch bietet zum Beispiel diesen Service an.

Der Empfang

Zu den direkten Beziehungselementen zählt der Empfang durch die Gastgeberin oder deren Recepti-onistin. Die Untersuchung zeigt ein deutliches Plus an Willkommensgefühlen, wenn sich der Gastgeber für die Pilger und ihre Art des Reisens interessiert (Woher? Wohin? Ah, Pilger!). Ein zweites Gesprächsfeld betrifft die Grundbedürfnisse (Ausruhen, Duschen, Waschen, gut und günstig Essen). Das Empfangszeremoniell soll nicht zu ausgedehnt geschehen, da sich die brennenden Füße dringend nach dem Auslüften sehnen. Die Erfahrungen und Lebensgeschichten der Gastgeberinnen haben in diesem Moment noch keinen Platz.

Wichtig sind die vier Beziehungs-Signale:

1. Willkommen (Schön, dass Sie da sind)
2. Interesse (Ich interessiere mich für Sie und ihre Erfahrungen als Pilger)
3. Offenheit (Ich bin für alle weiteren Auskünfte bereit)
4. Einführendes Vertrauen (Ich begleite Sie schon mal hoch ins Zimmer. Den Anmeldeschein können Sie etwas später bei mir ausfüllen kommen)

Nach dem Waschritual schätzen es Pilger, wenn die Gastgeber sich auch für die inhaltliche Gestaltung der freien Zeit (später Nachmittag und Abend) interessieren. Pilger sind dankbar für Hinweise, was es am Übernachtungsort zu erkunden gibt. Sie möchten etwas von der örtlichen Lebensweise und Spiritualität erspüren. Andere haben das Bedürfnis, mit ortsansässigen Menschen oder mit anderen Pilgern in Kontakt zu kommen.

Zu den indirekten Beziehungselementen gehört das Ambiente im Empfangsbereich und in den Zimmern. Sie kommunizieren die Liebe der Gastgeberin zum Gast. Ähnlich ist es mit der Ordnung, welche der Gast im Eingangsbereich und an der Reception vorfindet. Sie erzählen dem Pilger, was der Gast-

Die Studie zeigt ein deutliches Plus an Willkommensgefühlen, wenn sich der Gastgeber für die Pilger und ihre Art des Reisens interessiert (Woher? Wohin? Ah, Pilger!) und sich in ihre Bedürfnisse einzufühlen versucht.

geberin im Leben wichtig ist. Sie wirken anziehend oder stossen ab. Es lohnt sich, die Gestaltung des Eingangsbereichs keinen Zufälligkeiten zu überlassen.

Die Stimmung im Zimmer, im Haus

Die langen, oft einsamen Märsche durch die Natur stimulieren die Wahrnehmung der Pilger. Sie hören, sehen, fühlen, riechen, schmecken in der Regel sensibler als Stadtmenschen. Sie sprechen darum auf schlichte, naturnahe Gestaltungselemente besonders an. Eine Blume, ein frischer Zweig, einige schöne Steine sind als Dekoration stimmungsvoll und passend.

Die sensibilisierte Wahrnehmung hat eine Kehrseite. Überladene Räume, Stuben, die mit musealen Sammlungen ausgestattet sind, und Gemischtwarenräume lösen in Pilgern oft Abwehr aus. Ähnlich ist es mit künstlichen Blumen und Pflanzenarrangements, mit stark duftenden Raumsprays

und anderen künstlichen Ambiente-Erzeugern. Zu dem, was künstlich wirkt, gehen manche Pilger eher auf Distanz.

Die Gastgeber

Die Gastgeber spielen für **die** zentrale Rolle im Gastfreundschaftserleben. Pilger tragen meist ein Defizit an lebendigen Beziehungen in sich. Sie wünschen sich, als interessante Mitmenschen wahrge-

Es sind die kurzen Momente an der Reception, bei der zufälligen Begegnung im Korridor, beim Service des Frühstücks, die in einer persönlichen und dichten Art für eine herzliche Begegnung genützt werden können. Jeder so gefüllte, gefühlte und erfüllte Beziehungsmoment ist für pilgernde Menschen eine Perle, auf der sich der Glanz ihrer Reise in ihrer Erinnerung spiegeln wird.

nommen zu werden. Unterschwellig sehnen sie sich

- nach Interesse an ihren Motiven
- nach Anerkennung für ihre „Leistung“
- nach Zuwendung und Austausch.

Oft haben sie zudem ein Bedürfnis, mehr über die alltägliche Lebensweise der Menschen am Ort zu erfahren.³⁷

Kein Pilger erwartet, dass die Gastgeberin sich Abende lang zu ihm setzt. Es sind die kurzen Momente an der Reception, bei der zufälligen Begegnung im Korridor, beim Service des Frühstücks, die in einer persönlichen und dichten Art für eine herzliche Begegnung genützt werden können. Jeder so gefüllte, gefühlte und erfüllte Beziehungsmoment ist für pilgernde Menschen eine Perle, auf der sich der Glanz ihrer Reise in ihrer Erinnerung spiegeln wird.

Beispiel:

Ich erinnere mich gerne an einen Land-Gasthof auf einer deutschen Jakobswegstrecke. Nach dem Abendessen sprach uns die Wirtin an und sagte: „Sie sind als Pilger unterwegs in dieser kalten Jahreszeit? Was hat sie bewegt dazu, schon so früh im Jahr aufzubrechen?“ Wir erzählten ihr einiges über unsere Motive. Dann fuhr sie fort: „Darf ich Ihnen unser Pilgerbuch für einen Eintrag geben. Es ist so spannend, auch nachträglich noch einmal nachzuschlagen, welche interessanten Menschen bei uns eingekehrt sind.“ Sie wies uns auf einige spannende Einträge hin, dann überliess sie uns das Buch. Das ganze Gespräch dauerte nicht länger als 5 Minuten. Es gab uns aber das Gefühl, in dieser Nacht an diesem Ort zu Hause zu sein. Am Morgen beim Frühstück bedankte sie sich bei uns für unseren Eintrag.

³⁷ Pilger möchten regionale Essensgewohnheiten und regionale Spezialitäten kennen lernen. Lokales Brauchtum sowie die lokalen Arbeits- und Freizeitschwerpunkte interessieren sie in ähnlichem Mass wie die lokalen Sehenswürdigkeiten.

Frühstück und Abschied

Für Beherbergerinnen und Beherberger gleicht der Pilger einem Geschäftsreisenden. Er kommt am Abend, isst, schläft und zieht am Morgen zeitig wieder los. In zwei Dingen unterscheidet er sich aber wesentlich:

1. Er nimmt sich in der Regel Zeit für das Frühstück
2. Er eilt nicht grusslos und von Terminen gehetzt aus dem Haus, sondern schätzt einen „markanten“ Abschied.

Für Pilger ist das Frühstück eine Hauptmahlzeit. Meist folgt am Mittag ein einfacher Imbiss mit Lebensmitteln, die leicht zu tragen sind. Ist das Wetter widerlich, beschränkt sich das Essen tagsüber auf die kurzen Erholungspausen an geschützten Orten am Weg. Das Frühstück soll deshalb den Charakter einer anhaltend sättigenden Mahlzeit haben. Dazu braucht es nicht mehr als die üblichen Frühstückszubereitungen aus der Küche des Hauses. Ein wesentlicher Teil des Buffets soll ein Fruchtkorb sein, sich langsam abbauende Kohlehydratnahrungsmittel (Vollkornbrot, Müesli), Eiweissprodukte (z. B. ein Ei, Joghurt, Quark) und genügend Getränke. Ein angenehmes Plus ist es, wenn die Flasche für den Rucksack mit einem Früchte- oder Kräutertee gefüllt werden kann.

Was die Berührung der Hände an Beziehung, Ermutigung und Eindruck mitteilt, kann weder durch eine Give-Away, noch durch Worte ersetzt werden.

Manche Pilger schätzen ein kleines Abschiedsritual. Auf sie wartet Unbekanntes. Ihr Start ist täglich ein kleines Wagnis. Sie verlassen die Geborgenheit eines temporären Daheims und wissen noch nicht, was ihnen widerfahren wird. Welches Wetter hält der Tag für sie bereit? In welchem Zustand werden die Wege sein? Wird der Körper den Strapazen gewachsen sein? Ein Zuspruch, ein guter Wunsch, eine Abschiedswort, in dem etwas von der alten, urtümlichen Kraft des Segens anklingt, geben ihnen ein ermutigendes Geleit. Ein gewichtsarmes oder durch den Tag zu verzehrendes Give-Away, beispielsweise eine schöne Postkarte, die der Pilger jemandem senden kann, ein Kraft-Riegel, ein ermutigendes Sprichwort, usw. können diese Abschiedsritual noch vertiefen. Immer gehört ein persönlicher Händedruck dazu. Was die Berührung der Hände an Beziehung, Ermutigung und Eindruck mitteilt, kann weder durch eine Give-Away, noch durch Worte ersetzt werden.

Was belebt/stört das Gastfreundschaftserlebnis?

Gastfreundschaft zu erleben heisst, unverdiente Freundschaft zu erleben, da man ja eigentlich nur Gast, Pilger, Fremder ist. Freundschaft ist geschenkte Beziehung, ist persönlich, ist individuell. Sie nimmt das Gegenüber wahr und ernst.

Freundschaft verdichtet sich in unserem Alltag in der Form des Schenkens. Im Schenken steckt das Wissen, dass etwas Nicht-Erwartetes, eine kleine Überraschung, oft die Schutzschicht über den tieferliegenden Gefühlen zu öffnen vermag. Dabei entsteht emotional eine Verbindung zwischen schenkender Person und überraschter Person.

Eine kleine, von der Gastgeberin ausgedachte Überraschung macht einerseits den Übernachtungsort unverwechselbar, andererseits verankert er die Erinnerung an diesen Ort in einer tieferen Schicht der Gefühle. Das führt häufig zu einer besseren Erinnerbarkeit des Erlebnisses.

Beispiele:

Ich erinnere mich an

- ein Abendessen, bei dem der Gastgeber vor den bestellten Speisen ein Häppchen einer lokalen Spezialität als Amuse-Bouche auftrichtete.
- die Gastgeberin, die mich sofort als Pilger identifizierte und mir deshalb das Zimmer mit einem Erlass von 10 Franken anbot.
- an das Bett, auf dem anstelle eines Schokolade-Herzchens eine Karte mit einem Weisheitsspruch lag, welcher das Unterwegssein auf dem Lebensweg thematisierte.
- an die Wirtin, die uns, als wir bei Regen starten wollten, das Angebot machte, uns durch das nächste, matschige Waldstück mit dem Auto zu transportieren.

Eine kleine, von der Gastgeberin ausgedachte Überraschung macht einerseits den Übernachtungsort unverwechselbar, andererseits verankert er die Erinnerung an diesen Ort in einer tieferen Schicht der Gefühle. Das führt häufig zu einer besseren Erinnerbarkeit des Erlebnisses.

Es gibt Ereignisse, die es erschweren, dass es zur emotionalen Verankerung eines Gastfreundschaftserlebnisses kommen kann. Dazu gehören neben einer ungenügenden Servicequalität auch beziehungsorientierte Faktoren:

- eine inkonstante Beziehung des Gastgebers zum Pilger (1. Freundlicher Empfang, 2. Etwas später: „Die schmutzigen Schuhe haben aber dann im Zimmer nichts zu suchen!“)
- spürbares Misstrauen des Gastgebers („Pilger müssen immer sofort bezahlen!“)
- Der Prospekt der Unterkunft verspricht etwas anderes (Dienstleistungen, Preise) als die Unterkunft zu leisten bereit ist.
- Der Gastgeber behandelt den Pilger überheblich, oder er biedert sich an und hält zu wenig Distanz ein.

Wir stellten anlässlich unserer Reise überrascht fest, dass das unsere positive Stimmung nur schon durch scheinbare Details empfindlich gestört werden konnte:

- Das Waschen der Kleider im Lavabo war verboten.
- Der Eingangsbereich zur Reception war düster.
- Das Empfangspersonal hatte keine Ahnung vom Jakobsweg.
- Das Zahnglas war nicht sauber gewaschen.

- Eine verkalkte Duschbrause erlaubte es nicht, die Haare richtig auszuspülen.
- Die Toilette war auf einer anderen Etage.
- Es gab weder im Zimmer noch im Badezimmer einen Haken, um die getragenen Kleider aufhängen und auslüften zu können. Es fehlten Kleiderbügel, um die gewaschenen Kleider aufhängen zu können.

Drei wichtige Massnahmen erlauben es, dass solche Störfelder frühzeitig erkannt und behoben werden können:

1. Eine Person im Gastgeberteam erhält für die Gastfreundschaft im Haus eine Beauftragung.
2. Ein beziehungsorientiertes Feedbacksystem, bei dem die zuhörende Teammitarbeiterin Rückfragen stellen kann, garantiert qualifizierte Rückmeldungen von Seiten der Gäste. Zudem fühlen sich die Gäste ernst genommen und Wert geschätzt.
3. Oft hilft es, den eigenen Betrieb hin und wieder mit einer unabhängigen Beobachterperson zu begehen, um Stimmungs-Brecher zu entlarven und den Räumen ihre gastfreundliche Ambiance zurück zu geben.

2.4 Sich willkommen fühlen im Tourismusinformationszentrum (TIZ)

Pilger müssen sich orientieren

Kommen Pilger in Orte, die auch touristisch interessant sind, orientieren sich manche im Tourist Informationszentrum (TIZ). Sie suchen neben der Information auch die Begegnung mit jemand Einheimischem, der kompetent über das Leben am Ort Auskunft geben kann. Im TIZ ist das auf niederschwellige Art und Weise möglich. In dieser oft ersten zwischenmenschlichen Begegnung am Ort möchten sie als interessante Menschen wahrgenommen werden - und manchmal auch als Pilger.

Gesamteindruck

Wir besuchten nur TIZ's an Orten, durch die der Jakobsweg verläuft. Wir hätten beim Start auf unsere Reise erwartet, dass die professionell geschulte Gastfreundschaft in den TIZ's sich wesentlich von der Gastfreundschaft in den Kirchen abheben würde. Das war aber nicht der Fall. Oft wurden wir den Eindruck nicht los, dass die Angestellten an den grösseren TIZ's Grenzbelastungen ausgesetzt sind. Wer ausgelaugt ist, bei dem leidet die Beziehungsqualität. Das erklärt, warum in der Gesamtbewertung die durchschnittliche Gastfreundschaftspunktzahl 4.3 GP unerwartet niedrig ist.

Wir gliederten unsere Eindrücke nach den folgenden Fragen:

1. Wie begegnet mir die beratende Person am Schalter?
2. Korrespondieren die Kenntnisse über die Bedürfnisse von Pilgern mit unsern Bedürfnissen?
3. Tritt die beratende Person zu mir in eine Beziehung?
4. Schafft sie uns Zugang zu den Grundlebensbedürfnissen eines Pilgers? (nahe und günstige Übernachtung, Essen, Waschen, Stempel)
5. Gastfreundschafts Gesamteindruck?

Wir ordneten diese Eindrücke und bewerteten sie mittels einer Skala von plus 10 bis minus 10 Gastfreundschaftspunkten. Null Gastfreundschaftspunkte vergaben wir bei unauffälligen, kurzen Beratungsgesprächen im TIZ. Mit 10 Gastfreundschaftspunkten bewerteten wir Beratungen und Begegnungen, nach denen wir uns gestärkt und neu motiviert wieder auf den Weg machten. Minus Punkte verteilten wir an Beratungsmomente, in denen wir uns weder wohl, noch beachtet, ja manchmal gar kritisiert fühlten.

Das folgende Diagramm zeigt die durchschnittlichen Gastfreundschaftspunkte in den unterschiedlichen Fragebereichen:

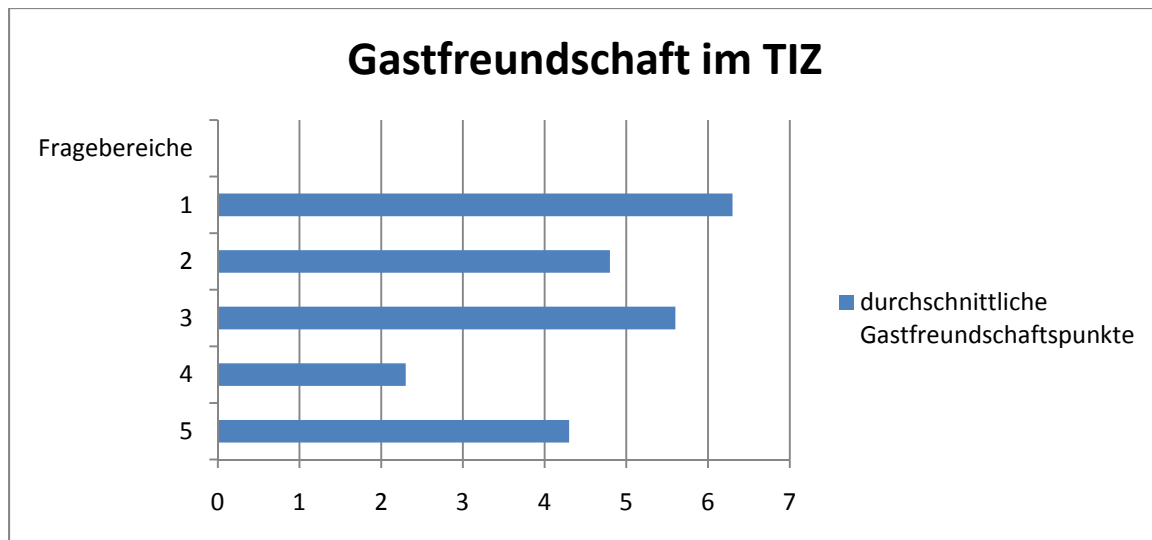


Abbildung 6

In den TIZs erlebten wir in der Regel eine grosse Bereitschaft, sofort auf unsere Bedürfnisse einzugehen. Leider fehlte oft das auf uns zugeschnittene Informationsmaterial (nahe, günstige, pilgerfreundliche Übernachtungsmöglichkeit, spirituelles Abendprogramm, Übernachtungsempfehlung für den nächstfolgenden Abend, Wegbeschreibung mit „Highlights“ der kommenden Etappe, Pilgertreffpunkt). Meist mussten wir den Beraterinnen und Beratern auf den Sprung helfen, damit sie uns die nötigen Informationen aus dem Internet herunterladen konnten. In den Städten stellten wir fest, dass eine Vernetzung der TIZ's mit den Pilgerfachstellen fehlte.

Als Mangel erlebten wir, dass wir oft kaum Interesse an uns, ja manchmal sogar Skepsis Pilgern gegenüber erfuhren. Eine verständnisvolle Haltung und während kurzen Momenten stärkende Zuwendung erfuhren wir ausschliesslich durch Frauen.

Nach dem langen, begebnungsarmen Weg sind viele Pilger hungrig nach Momenten einer herzlichen Beziehung. In dieser Haltung kommen sie auch an den Schalter des TIZ's. Der erhoffte Gewinn aus diesen Beziehungsmomenten gliedert sich auf in vier Zuwendungsaspekte. Das folgende Diagramm zeigt die in diesen Zuwendungsaspekten erreichten, durchschnittlichen Gastfreundschaftspunkte.

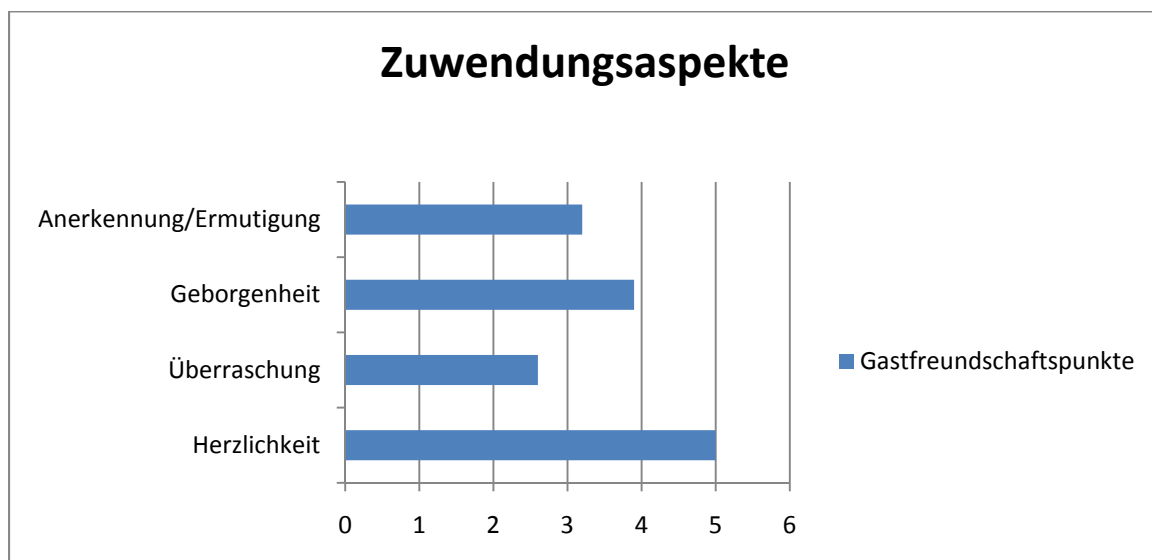


Abbildung 7

Die Untersuchungsergebnisse zeigen im Bereich der Herzlichkeit einen Schwerpunkt. Die Resultate dürfen aber nicht darüber hinweg täuschen, dass die durchschnittlich 5 erreichten Gastfreundschaftspunkte durch ein etwas grösseres, persönliches Engagement der Beratungspersonen noch stark hätten gesteigert werden können. An vielen TIZ's wurden wir freundlich, distanziert empfangen. Selten zeigte sich eine Beratungsperson wirklich interessiert an uns, oder machte eine anerkennende Bemerkung zu unserer Reise. Wir fühlten uns zwar oft kompetent betreut und gut aufgehoben im TIZ. Über den Mangel an pilgerspezifischen Informationsmaterialien waren wir dagegen oft enttäuscht. Andererseits förderte gerade die ungewohnte Situation, dass die Beraterinnen und Berater an ihre Grenzen stiessen, ein Beziehungsgeschehen, das sich zu einem herzlichen Abschied entwickelte. Ein überraschendes Element fehlte meist ganz.³⁸

Zugang zu den Grundlebensbedürfnissen

Welche Orientierung suchen Pilger? Sie wollen primär wissen,

- welche pilgerfreundlichen Übernachtungsmöglichkeiten es in möglichst kurzer Distanz vom Infozentrum es gibt.
- wo man gut und preisgünstig essen kann.
- welchen Mehrwert welche Übernachtungsmöglichkeit bietet, und welche Preise zu bezahlen sind.
- wie die Menschen an diesem Ort leben und was ihnen wichtig ist.
- welche erlebenswerten und sehenswerten Stätten es am Ort gibt.
- wo der Pilgerstempel zu bekommen ist.
- wo die Pilger sich am Abend zu einem Austausch treffen.
- wo morgen der Weg weiterführen wird.
- welche Übernachtungsmöglichkeiten nach der nächsten Wegetappe empfehlenswert sind.

Von Fall zu Fall treten sekundäre Informations-Bedürfnisse auf:

- Gibt es eine pilgerfreundliche Wäscherei im Dorf?
- Wo gibt es eine günstige Massage-/Fusspflegemöglichkeit, die für den Abend kurzfristig buchbar ist?
- Wo und zu welchen Zeiten kann man einkaufen?
- Wo ist die nächste Apotheke?
- Welche kulturellen und religiösen Veranstaltungen finden an diesem Abend im Ort statt?
- Wo gibt es Begegnungsmöglichkeiten mit Menschen vom Ort?
- Wie wird morgen das Wetter sein?

³⁸ Zwei Beraterinnen hoben sich wohlthuend durch ihr persönliches Engagement ab. Eine der Frauen sah uns unsere Erschöpfung an. Sie lud uns ein, uns zu setzen, obwohl es gerade Zeit war, das TIZ zu schliessen. Sie engagierte sich so lange für uns, bis wir eine Unterkunft gefunden hatten. Eine andere Beraterin schenkte mir einen kleinen Honig, weil sie meine Trauer über meinen verlorenen Pilgerhut wahrnahm. Ich hatte den Hut im Bus vergessen. Nach kurzer Zeit hatte sie den Hut im Bus ausfindig gemacht und teilte mir mit, wo ich ihn abholen könne.

Gruppen

Mehr als 80% aller Pilger sind in kleinen oder grösseren Gruppen unterwegs. Kleine Gruppen finden in der Regel leicht eine Unterkunft. Grosse Gruppen sind oft auf die Hilfe des TIZ angewiesen. In der Regel planen Pilgerbegleiterinnen und Pilgerbegleiter von grossen Gruppen die Etappen und Übernachtungen langfristig. Bei der Vorbereitung einer Gruppenpilgeri nimmt die Suche nach passenden Unterkünften viel Zeit in Anspruch. Pilgerbegleiterinnen und Pilgerbegleiter schätzen eine regionale Liste der Unterkunftsmöglichkeiten, auf welcher auch Wegskizzen zu den Unterkünften, einige örtliche Transportunternehmen sowie die Zugangsdaten (Telefonnummer, Webseite) zu den Informationen des regionalen öffentlichen Verkehrs zu finden sind. Auf der gleichen Liste können einige Tipps zu pilgerfreundlichen Restaurants platziert werden (Pilger haben meist keine gediegenen Ausgangskleider dabei). TIZ's können Pilgerbegleitern einen grossen Dienst erweisen, wenn sie die Suche und Buchung der Unterkünfte übernehmen.

Geht es um den inhaltlichen Support von Pilgergruppen, können TIZ's auf die Hilfe von kompetenten Pilgerbegleiterinnen und Pilgerbegleitern zurück greifen. Seit einigen Jahren bildet die Projektfamilie „Europäische Jakobswege“ in Deutschland, Österreich, Südtirol, Lichtenstein und der Schweiz Pilgerbegleiterinnen und Pilgerbegleiter aus.³⁹

Information und Begegnung

Wer an einem TIZ arbeitet, ist in der Regel dafür ausgebildet. Die Untersuchung zeigte jedoch auf, dass in den Lehrgängen das Thema „Gastfreundschaft an Pilgern“ oft noch fehlt. Wir machten die Erfahrung, dass die TIZ nur dort gut über das Pilgern informiert waren, wo der Tourismus explizit in die Bewirtschaftung von Wahlfahrts- und speziellen Pilgerorten einbezogen wurde. Bei all den anderen TIZ's war ein Bedarf nach Weiterbildung auszumachen.

Oft handelt es sich beim Besuch im TIZ nach einem anstrengenden Tagesmarsch um die erste Begegnung mit Menschen am Übernachtungsort. Der lange, oft meditative Gang durch die Natur hat die Wahrnehmung sensibilisiert. Pilger sind sensitive Gegenüber. Neben den Informationsbedürfnissen tragen sie oft ein Sehnen in sich, emotionale berührt zu werden. Sie freuen sich über eine Begrüssung, aus der sie Interesse spüren. Sie wünschen sich, ein gutes Wort, eine Anerkennung, eine Wertschätzung zu hören. Manchmal möchten sie lediglich wieder einmal jemandem in die Augen blicken und sich von jemandem in die Augen blicken lassen.

Im kurzen Gespräch am Info-Desk ist das Beziehungsmoment zentral. Seine Qualität ist Sinnbild für die „Gastfreundlichkeit“ der Menschen am Ort. Im Informationsgespräch einen Akzent auf die Beziehungsqualität zu legen, erfordert von der zuständigen Auskunftsperson nicht mehr Zeit, jedoch eine engagierte, interessierte Haltung dem Gast gegenüber.

Pilger erreichen den Übernachtungsort manchmal erst dann, wenn das TIZ schon geschlossen ist. Es ist zu überlegen, wie der Zugangsbereich des TIZ's für späte Gäste gestaltet werden soll, damit sie sich trotzdem willkommen fühlen. Späte Gäste brauchen im Aussenbereich Zugriff auf die Unterkunftsliste, auf einen Restaurantführer, auf einen Ortsplan, auf den „Pilgertreff“ im Ort.⁴⁰

³⁹ Eine Liste der in der Schweiz öffentlich tätigen Pilgerbegleiterinnen und Pilgerbegleiter befindet sich auf www.jakobsweg.ch. Es werden Begleitungen in verschiedenen Sprachen angeboten. Die Pilgerbegleiterinnen und Pilgerbegleiter können auch von Tourismusorganisationen oder Hotels für die Gestaltung des Gästeprogramms angefragt werden.

⁴⁰ Wetter anfällige, allgemein gehaltene Hochglanzprospekte stehen nicht im Zentrum des Interesses. Es reicht die auf A4 Blätter ausgedruckte, tagesaktuelle, örtliche Übernachtungsdatenbank mit pilgerfreundlichen Unterkünften. In der Schweiz kann diese vom TIZ täglich

Beispiele: In Lindau (D) können alle Unterkünfte auf einem allwettertauglichen Computerbildschirm abgefragt werden. Auf einen Klick wird die telefonische Verbindung zum Gasthaus oder zur Privatunterkunft hergestellt.

In Rapperswil (CH) sind die Unterkunftsliste, der Stadtplan und das Wochenprogramm unter einem kleinen Vordach jederzeit greifbar.

Im kurzen Gespräch am Info-Desk ist das Beziehungsmoment zentral. Seine Qualität ist Sinnbild für die „Gastfreundlichkeit“ der Menschen am Ort.

Was belebt die Gastfreundschaft am TIZ: Zusammenfassung

In den vergangenen Jahren ist vielerorts entlang des Jakobswegs eine angemessene, preiswerte Infrastruktur mit überdurchschnittlicher Servicequalität gewachsen. Sie besteht allerdings nicht nur aus den traditionell von den TIZ bewirtschafteten kommerziellen Anbietern, sondern auch aus Gastzimmern, „Bed & Breakfast“, „Schlafen im Stroh“, „Ferien auf dem Bauernhof“, Zivildienstunterkünften, Pilgerherbergen und Kirchgemeinden. In der Schweiz kann sich das TIZ auf der Webseite www.jakobsweg.ch tagesaktuell informieren über die zusätzlich zum traditionellen touristischen Angebot bestehenden Unterkunftsmöglichkeiten.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des TIZ's sind für die pilgernden Menschen Botschafterinnen und Botschafter der Region. Sie prägen im kurzen Begegnungsmoment ein Bild der ortsansässigen Bevölkerung.

Im Beratungsmoment steckt das Potential einer herzlichen Begegnung. Diese gelingt, wenn die beratende Person sich interessiert zeigt sowie Anerkennung und Wertschätzung ausdrückt.

Ein kreatives Überraschungsmoment für den pilgernden Gast kann die Gastfreundschaftswirkung verstärken.⁴¹

aktuell von www.jakobsweg.ch herunter geladen werden. Pilger schätzen es zudem, wenn auch der Veranstaltungskalender (inkl. kirchliche Angebote) im Aussenbereich greifbar ist.

⁴¹ In einer deutschen Stadt wurden wir beim TIZ freundlich empfangen. Die Frau zeigte Interesse und Bewunderung für die mehr als 100 km Fussmarsch, die wir schon in den Beinen hatten. Sie lud uns ein, eine Weile Platz zu nehmen. Nach kurzer Zeit kehrte sie zu uns zurück. Sie brachte uns die gewünschten Informationen und legte uns als Kostbarkeit Pilgergedanken einer stadtbekannteren Persönlichkeit bei.

2.5 Der Mehrwert des Persönlichen und Überraschenden

Die Untersuchung zeigt deutlich, dass im Erleben von Gastfreundschaft an einem Pilgerweg grundsätzlich vier Elemente bedeutungsvoll sind:

1. Den unverzichtbaren Hintergrund des Erlebens bildet die Dienstleistung einer (in der Regel) günstigen Infrastruktur für die Ruhe-, Erholungs- und Sauberkeitsbedürfnisse der Pilger. Auch eine zielgruppenspezifische Ernährung und die Möglichkeit, kulturellen und spirituellen Interessen nach zu gehen, gehören zu den Grundlagen einer pilgerbezogenen Gastfreundschaft. Pilgernden Menschen setzen diese Aspekte als selbstverständliche Grundleistungen der Gastfreundschaft voraus. Diese Grundleistungen allein vermögen allerdings das Gastfreundschaftserlebnis nicht positiv konnotiert in der Erinnerung zu verankern. Sobald jedoch etwas davon fehlt, droht eine emotional negative Konnotation des Gastfreundschaftserlebnisses.
2. Eindrücklich und bleibend wird ein Gastfreundschaftserlebnis erst durch Momente einer lebendigen und „nährenden“ Beziehung zwischen Gastgeberinnen und Gast. Positiv und negativ erlebte Beziehungserlebnisse verankern das Erlebte in einer emotionalen Tiefenschicht der Erinnerung. Sie sorgen dafür, dass diese Erlebnisse auch später wieder ins Bewusstsein abgerufen werden können. Aus Reiseschilderungen von pilgernden Menschen habe ich erfahren, dass positive Beziehungserlebnisse in späteren Jahren nicht selten das Bedürfnis weckten, in den Ferien für einige Übernachtungen diesen Ort, diese Region später wieder einmal aufzusuchen. Die in die Beziehung zum Gast investierte emotionale Energie hat einen Effekt auf die innere Bindung, die er zu einem Ort eingeht.
3. Es gilt dabei zu unterscheiden zwischen einer unmittelbar von Mensch zu Mensch gelebten Beziehung (zum Beispiel in der Begegnung an der Reception) und einer mittelbar erlebten Beziehung, bei welcher Gastgeber durch Gestaltungselemente in Unterkünften und Kirchen in einen Dialog mit den Pilgern eintreten. Wegen der fehlenden persönlichen Begegnung braucht das mittelbare Beziehungsgeschehen eine intuitiv-emotionale „Liturgie“⁴² und zusätzlich ein überraschendes Moment, damit es als kraftpendend erlebt und später gerne erinnert wird.

Positive Überraschungen setzen die interaktiven Kräfte der Sympathie frei. Sie mobilisieren Kräfte der Lebensfreude und agieren in der Erinnerung als eigentlicher Anker des Erlebten

4. Eine kleine Überraschung verstärkt generell die Emotionalität der erlebten Gastfreundschaft. Zur Überraschung kann alles werden, was vom Gast nicht erwartet wird. Damit diese positiv aufgenommen wird, muss sie allerdings zwei Kriterien genügen:

⁴² Siehe Seite 14 ff dieser Untersuchung

a) Sie muss in die Beziehung von Gastgeber und Gast eingebunden sein.

b) Sie darf sich nicht im Bereich des Banalen ansiedeln, sondern muss einen Sinn und einen Wert haben. Der Wert kann auch immateriell sein.⁴³

Generell gilt: positive Überraschungen setzen die interaktiven Kräfte der Sympathie frei. Sie mobilisieren Kräfte der Lebensfreude und agieren in der Erinnerung als eigentlicher Anker des Erlebten.

⁴³ Eine Packung Papiertaschentücher mit Firmenaufdruck ist zu banal, um als Überraschung registriert zu werden. Ein Blatt Papier, sorgfältig handbeschriftet mit einem Segensspruch/Weisheitswort, verschenkt als Abschiedsgruss, überrascht mehr, da es Herzenergie der Gastgeber transportiert.

3. Das Wichtigste in Kürze

Falls Sie die ganze Studie gelesen haben, brauchen Sie hier nicht mehr weiter zu lesen. Für alle, die in der Schnelle einen Überblick über die Ergebnisse der Untersuchung bekommen möchten, fasse ich hier das Wichtigste zusammen.

Pilgern ist zu einer **Facette des sanften Tourismus** geworden. Anders als bei andern Wandersportarten steht weder die körperliche Leistung noch das Entdecken landschaftlicher Höhepunkte im Zentrum. Mehr als drei Viertel aller pilgernden Frauen und Männer haben im weitesten Sinn spirituelle Motive: Sie sind auf der Suche nach einem neuen Lebensgleichgewicht. Sie suchen nach Gesundheit, nach Sammlung, nach Sinn. Sie schätzen die Weggemeinschaft und die Auseinandersetzung mit anderen Menschen. Sie lassen Gewohntes hinter sich und machen sich auf auf eine äussere und innere Entdeckungsreise. Ein geflügeltes Wort unter den Jakobspilgern fasst diese Grunderfahrung des Pilgerns so zusammen:

*"Die einen pilgern, um Gott zu finden. Sie finden auf dem Jakobsweg sich selbst.
Die andern pilgern, um sich selbst zu finden. Sie finden auf dem Jakobsweg Gott."*

Pilgern ist anstrengend. Es zehrt an körperlichen und mentalen Kräften. Für Pilger ist es zentral, in der kurzen Zeit **am Übernachtungsort seine körperlichen und mentalen Energien regenerieren** zu können. Die Qualität der erlebten Gastfreundschaft spielt bei diesem Erholungsprozess eine Schlüsselrolle.

Das langsame Unterwegssein in der Natur öffnet die Sinne. Pilger nehmen auch die Gastfreundschaft über alle Sinne wahr. Die Gastgeberinnen und Gastgeber sind herausgefordert, Gastfreundschaft als „**sinnliches Arrangement**“ zu gestalten.

Es gibt verschiedene Brennpunkte, an denen pilgernde Menschen verdichtet Gastfreundschaft erfahren möchten: In den Kirchen am Weg, in den Unterkünften, die sie für ihre Übernachtung wählen, in den Tourismusinformationszentren (TIZs), in welchen sie sich für die Gestaltung der späten Nachmittage und Abende informieren, in den Gaststätten, in denen sie ihren Durst stillen, und in den Detailhandelsgeschäften, wo sie sich mit dem Lebensnotwendigen für die anstrengenden Tage eindecken.

Die vorliegende Untersuchung richtet den Fokus auf Kirchen, Übernachtungsorte und TIZ's. Sie kommt zu den folgenden Schlüssen:

Gastfreundschaftsqualität

Positiv erlebte Gastfreundschaft ist eines der zentralen Elemente einer gelungenen Pilgerreise.

Unstimmigkeiten im Erleben der Gastfreundschaft bindet Erholungsenergie. Sie sind Negativwerbung für den Betrieb aber auch für die Region, in welcher die Unterkunft liegt.

Damit ein Gastfreundschaftserlebnis positiv in der Erinnerung verankert wird, müssen Pilger einerseits eine **warme, berührende Beziehung** erlebt haben, andererseits müssen **ihre Erwartungen in einem oder mehreren Bereichen überraschend übertroffen** werden.

Besonderheiten

Im langen Unterwegssein verbinden sich Pilger mit der Natur, die sie durchwandern. Oft ohne sich dessen bewusst zu sein, messen sie die Ordnungsformen in Kirchen, Gastronomie- und Übernachtungsbetrieben an **Kriterien der Natürlichkeit**.

Das langsame Unterwegssein schärft die sinnliche Wahrnehmung. Das **Authentische, Echte** kommt bei ihnen gut an. Künstliches und "Mogelpackungen" entlarven sie treffsicher.

Manche Pilger entwickeln beim beschaulichen Gehen ein "**fotographisches**" **Gedächtnis für schöne Orte und intensive Gastfreundschaftserlebnisse**. Sie nehmen innere Bilder mit nach Hause, die sie noch während Jahren bei ihren Ferienentscheidungen begleiten.

Kirchen am Weg

Tagsüber sind die Kirchen am Weg wichtige Orte der Gastfreundschaft. Die Kirchenräume sind die **Visitenkarte der Kirchgemeinden**. Sie spiegeln, was der (abwesenden) Gastgeberin am Herzen liegt.

Der Besuch von Kirchen an einer Pilgerroute hat für pilgernde Menschen einen **rituellen Wegcharakter**. Ob es dabei zum Auftanken neuer Kräfte kommen kann, hängt mit davon ab, ob und wie die Kirchgemeinden die Stationen dieses Weges gestalten.

Erfrischende Begegnungen in und um die Kirchen, beeindruckende, von Herzlichkeit und Individualität geprägte Beherbergungserlebnisse, ein angenehmer Platz für das tägliche Wasch- und Erfrischungsritual und eine gute Schlafmöglichkeit, sind Ressourcen aufbauende Faktoren, welche helfen, das innere Gleichgewicht zu erhalten oder wieder herzustellen.

Ankunft

Oft sind Kirchen oder Tourismusinformationszentren die erste Begegnungsstation am Übernachtungsort. Der **erste Eindruck prägt in Gästen das Urteil über die Gemeinde** stark mit.

Eine gute **Vernetzung der Gastgeberbrennpunkte** Tourismusinfozentrum, Kirchgemeinden, Übernachtungsanbieter, Gastbetriebe und Detailhandel ist ein Mehrwert für die Pilger.

Die Übernachtung

Pilger unterscheiden sich von normalen Übernachtungs-Gästen. Sie stellen ein eigenes Anforderungsprofil an die Servicequalität. Im **Zentrum eines gelingenden Gastfreundschaftserlebnisses steht aber die Qualität der persönlichen Beziehung**, welche ihnen durch die Akteure in den Gastgewerbebetrieben angeboten wird.

Pilger sind nicht arm, aber sehr preisbewusst. Wichtiger als ein gediegenes Einzelzimmer ist für viele ein gemütliches Nachtessen in Gemeinschaft mit andern. Am Morgen schätzen sie ein lange sättigendes Frühstück und die Möglichkeit, Tee oder eine anderes Getränk mit auf die Wanderung zu nehmen.

Nachdem die Pilger ihr Zimmer bezogen, sich frisch gemacht und die Kleider gewaschen haben, wollen sie **das Dorf entdecken**. Hin und wieder besuchen sie gerne eine kulturelle oder religiöse Veranstaltung am Ort.

Bern, 1. März 2011

Thomas Schweizer

4. Anhang

Die 80 von Thomas Schweizer und Hansjörg Trüb aufgenommenen Gastfreundschaftsdatensätze (offene Kirche, Erfahrungen mit TIZ's, Erlebnisse in den Unterkünften, Interviews) dienten dazu, die Themen dieser Untersuchung zu verdichten und Richtungen von Antworten auf offene Fragen zu erhalten. Sie waren für uns ein Radar, auf dem wir immer wieder den Punkt zu bestimmen versuchten, wo Gastlichkeit in Gastfreundschaft über geht, wo sich das Willkommen sein in das Erlebnis, bereichert zu werden, verwandelt. Das bewusst subjektiv erfasste Material bietet kaum objektiv – empirischen Untersuchungswert. Es liefert aber Perspektiven, Tendenzen und teilweise auch Antworten im Hinblick auf die qualitative Zielsetzung der Untersuchung. Diese Resultate sind in der vorliegenden Untersuchung zusammengestellt. Aus den oben erwähnten Gründen werden die 80 Untersuchungsskizzen nur in der Originalarbeit (als Untersuchungsdokumentation) abgelegt.

Die Einsicht in die gestellten Fragen scheint mir jedoch für das Verständnis der Untersuchungsergebnisse nicht unerheblich zu sein. Deswegen werden die Fragebogen zum besseren Verständnis ans Ende dieser Untersuchung gestellt.

Vielleicht interessiert Sie, an welche Strecken wir unsere Untersuchungsergebnisse aufgenommen haben. Es waren dies jeweils ausgewählte Teile auf den Wegen von

- Bamberg nach Nürnberg
- Nürnberg nach Rothenburg
- Scheidegg nach Bregenz
- von Rankweil - Altenrhein
- von Konstanz nach Kreuzlingen
- von St. Gallen nach Rapperswil.

Im Anhang sollen einige Bilder einen Eindruck geben, wie vielfältig, anregend und bereichernd wir die Gastfreundschaft in den Kirchen am Weg erlebt haben.

Gastfreundschaft in Kirchen

Empfang vor der Kirche



1 neugierig machende Empfangsskulptur



4 unaufdringliches Leitsystem zum offenen Portal



2 Transparente Öffnungszeiten, einladendes Bild



3 Verbote am Kirchenportal schrecken ab



5 Die Kirchengemeinde begrüßt mit einem Psalmwort

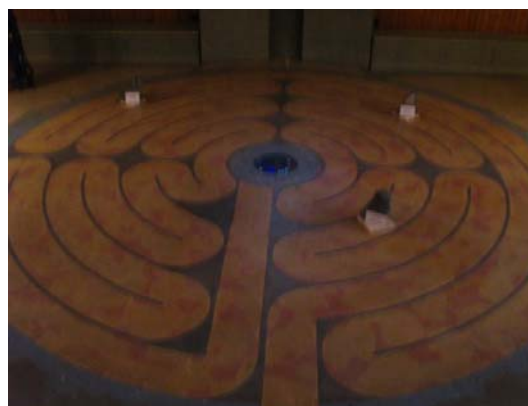
Orientierung / Raumkonzepte



6 Orientierungshilfe: sanfte Inszenierung des Kruzifixes



8 Raumgestaltung: Reduktionistisches Konzept



9 Raumgestaltung: Sogar der Chorraum ist als Interaktionsstation gestaltet.



7 Orientierungshilfe mittels handschriftlichem Plakat



10 der geschmückte Altar als zentrales Orientierungselement

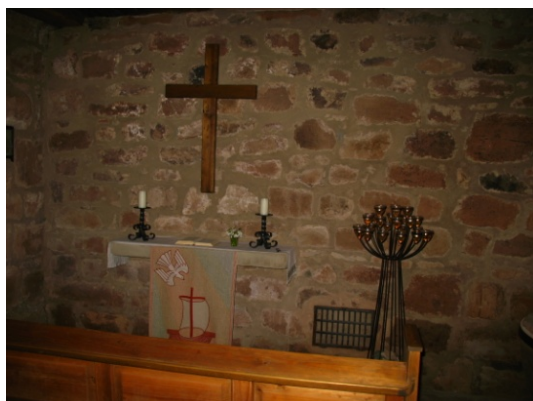
Interaktionsstationen



11 ausgewählte "Kirchenbankliteratur"



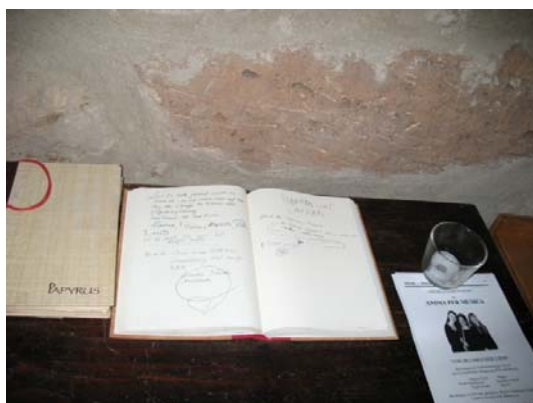
14 Pilgertisch mit Stempel und Gästebuch unter einer Jakobsstatue



12 Kreuz und Lebensbaum nebeneinander



15 Klagemauer seitlich eines Altars



13 Gebetsbuch



16 Gebetswände für Dank und Bitten



17 brandsicheres Kerzenkunstwerk als Einladung, eine Kerze anzuzünden.



20 Die Bibel, geöffnet bei Worten, die bewegen



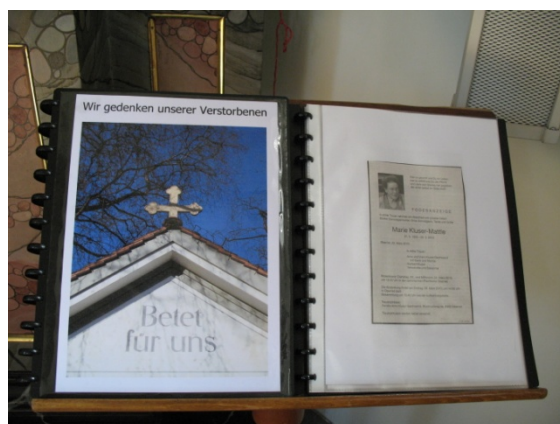
18 Lesecke in einer Stadtkirche



21 kreative gestaltete Stationen regen zum Nachdenken an



19 Sandschalen für Kerzenritual



22 Gedenken an die verstorbenen Gemeindeglieder



23 ein Stück Fels als Sinnbild für Gott



26 Durch Lichtquellen dezent hervorgehobene Deckenkunstwerke ziehen den Blick nach oben.



24 Kerzenstationen brauchen eine brandsichere Umgebung



25 Kunstschätze brauchen Worte, die sie erschliessen. Hier die Hühnerlegende.



27 Der Kirchenraum ist keine Stube: Nur in Kirchen, die viel Tageslicht bekommen, eignen sich Pflanzen als Raumschmuck.

Visitenkarte der Gemeinde



28 Stilvolle an Ostern orientiert Foyergestaltung



30 die beiden wichtigsten Gemeindepunkte und aktuelle Fotos von Gemeindeveranstaltungen (rechts) beleben diese rückwärtige Wand einer Kirche.



31 Regeneration: Wie ein Fisch im Lebenswasser



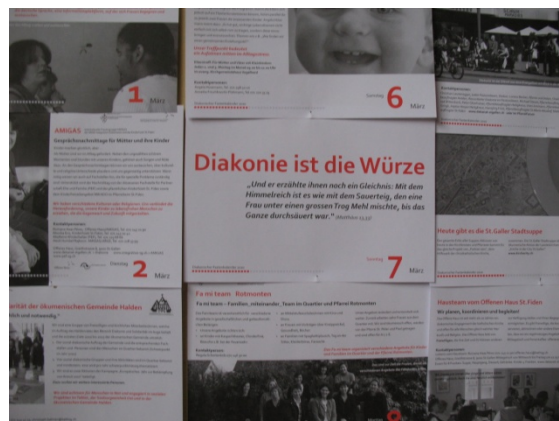
29 spannende Bilder der Täuflinge, im Chor jedoch am falschen Platz



32 Im Vorraum: Die Geschichte der Kirche in Bildern.



33 im Foyer: Hinweis auf die eigene Pilgerherberge



36 Themenschwerpunkt Diakonie, hinten in einer Kirche



34 gut geeignet für die Vorstellung der Gemeindegewerke ist der Raum hinter den Bänken



35 die Gruppen der Gemeinde stellen sich vor. Auf den Tischen befinden sich die dazugehörigen Veranstaltungshinweise.



37 Das Durcheinander hinter der Orgel stört den Raumeindruck beträchtlich

Stille und meditative Raumbereiche



38 Gebetskreis mit Osterschale in der Mitte



41 Kreuzgänge eröffnen Perspektiven



39 nur von einer Stelle blickt Jesus dem Besucher genau in die Augen.



40 Das Angebot einiger kurzer Texte bereichert die Stille



42 Der Stillebereich ist auch offen für Menschen anderer Konfessionen

Fragebogen A: Kirchen

Fragen	Kommentar / Bewertung	GP +	GP -
Empfang vor der Kirche?	<input type="checkbox"/> Emotion, <input type="checkbox"/> Reflexion, <input type="checkbox"/> Beziehung, <input type="checkbox"/> Überraschung, <input type="checkbox"/> Motivation		
Ich trete ein. Erster Eindruck.	Emotion (.....) <input type="checkbox"/> Reflexion, <input type="checkbox"/> Beziehung, <input type="checkbox"/> Überraschung, <input type="checkbox"/> Motivation		
Orientierung im Raum. Wie werde ich geführt?	<input type="checkbox"/> emotional-intuitiv, <input type="checkbox"/> beziehungsorientiert, <input type="checkbox"/> kognitiv		
Stimmung im Raum?	<input type="checkbox"/> Emotion, <input type="checkbox"/> Reflexion, <input type="checkbox"/> Beziehung, <input type="checkbox"/> Überraschung, <input type="checkbox"/> Motivation		
Raumgestaltung, besondere Elemente? Wirkung?			

Anregungen für Besuchende?	<input type="checkbox"/> Emotion, <input type="checkbox"/> Reflexion, <input type="checkbox"/> Beziehung, <input type="checkbox"/> Überraschung, <input type="checkbox"/> Motivation		
Auf welche Weise tritt die gastgebende KG zu mir in eine Beziehung?	<input type="checkbox"/> Emotion, <input type="checkbox"/> Reflexion, <input type="checkbox"/> Beziehung, <input type="checkbox"/> Überraschung Wie?		
Wie werde ich verabschiedet?			
Was belebt/stört den Raum?			
Gastfreundschafts Gesamteindruck? Bereicherung?	Sinnlichkeit, <input type="checkbox"/> Beziehung, <input type="checkbox"/> Überraschung, <input type="checkbox"/> Lebensfreude, <input type="checkbox"/> Ermutigung, <input type="checkbox"/> Ressourcenbildung, <input type="checkbox"/> Work- <input type="checkbox"/> Life Balance		
Erinnerungsbild nach einigen Tagen?			

Fragen 1 – 10 Werden in Skalen und Stichworten beantwortet.

1 GP = minimaler positiver Gehalt, 10 GP = max. Gehalt

GP = Gastfreundschaftspunkte

- 1 GP= minimaler negativer Gehalt, - 10 GP = Ablöscher

Fragebogen B: Kirchgemeinden Ort:..... Datum:.....

Fragen	Kommentar / Bewertung	GP +	GP -
Wie tritt die Kirchgemeinde zu mir in Kontakt? Was würde ich mir ersehnen?			
Die Kirchgemeinde als Gastgeberin. Woran merke ich das? Welche Dienste bietet sie mir an?			
Lesbarkeit des gelebten Glaubensprofils der Ortsgemeinde?			
Gastfreundschaftsteam? Begegnungen mit Menschen der KG?			
Zugang zu den Grundlebensbedürfnissen? Wie? (Übernachtung, Essen, Waschen, Stempel)			
Gastfreundschafts Gesamteindruck? Was ist (fehlt) zentral?	<input type="checkbox"/> Beziehung, <input type="checkbox"/> Überraschung, <input type="checkbox"/> Ermutigung, <input type="checkbox"/> Geborgenheit		

Fragen 1 – 10 Werden in Skalen und Stichworten beantwortet.

1 = minimaler positiver Gehalt, 10 = max. Gehalt

- 1= minimaler negativer Gehalt, - 10 = Ablöcher

Fragebogen C: Informationsstellen Tourismus

Ort:..... Datum:

Fragen	Kommentar / Bewertung	GP +	GP -
Wie begegnet mir die beratende Person am Schalter?			
Was weiss sie über die Bedürfnisse der Pilger? Welche Lücken bestehen?			
Welches sind meine Bedürfnisse? Was suche ich?			
Tritt die beratende Person zu mir in eine Beziehung? Welche Qualität von Beziehung suche ich in diesem Moment als Pilger?			
Zugang zu den Grundlebensbedürfnissen? Wie? (Übernachtung, Essen, Waschen, Stempel)			
Gastfreundschafts Gesamteindruck? Was ist da? Was fehlt?	<input type="checkbox"/> Beziehung, <input type="checkbox"/> Überraschung, <input type="checkbox"/> Ermutigung, <input type="checkbox"/> Geborgenheit		

Fragen 1 – 10 Werden in Skalen und Stichworten beantwortet.

1 = minimaler positiver Gehalt, 10 = max. Gehalt

- 1= minimaler negativer Gehalt, - 10 = Ablöcher

Fragebogen D: Unterkünfte **Ort:..... Unterkunft:..... Datum:.....**

Fragen	Kommentar / Bewertung	GP +	GP -
Wie und wo kündigt sich die Unterkunft an?	<input type="checkbox"/> Emotion, <input type="checkbox"/> Reflexion, <input type="checkbox"/> Beziehung, <input type="checkbox"/> Überraschung, <input type="checkbox"/> Motivation		
Empfang. Erster Eindruck.	<input type="checkbox"/> Emotion <input type="checkbox"/> Reflexion, <input type="checkbox"/> Beziehung, <input type="checkbox"/> Überraschung, <input type="checkbox"/> Motivation		
Orientierung in der Unterkunft. Wie werde ich geführt?	<input type="checkbox"/> emotional-intuitiv, <input type="checkbox"/> beziehungsorientiert, <input type="checkbox"/> kognitiv		
Stimmung im Zimmer? Im Haus?	<input type="checkbox"/> Emotion, <input type="checkbox"/> Reflexion, <input type="checkbox"/> Beziehung, <input type="checkbox"/> Überraschung, <input type="checkbox"/> Ressource, <input type="checkbox"/> Spiritualität		
Raumgestaltung, besondere Elemente? Wirkung?	Emotion, <input type="checkbox"/> Reflexion, <input type="checkbox"/> Beziehung, <input type="checkbox"/> Überraschung, <input type="checkbox"/> Ressource, <input type="checkbox"/> Spiritualität		
Auf welche Weise treten die Gastgeber zu mir in Beziehung?	<input type="checkbox"/> Emotion, <input type="checkbox"/> Reflexion, <input type="checkbox"/> Beziehung, <input type="checkbox"/> Überraschung, <input type="checkbox"/> Motivation/Ermutigung		
Infrastruktur. Was brauche ich? Hilfreiche			

Details.			
Wie werde ich verabschiedet?			
Was belebt/stört das Gastfreundschafts- erlebnis? Was löst positive Emotionen in mir aus?	<input type="checkbox"/> Emotion, <input type="checkbox"/> Reflexion, <input type="checkbox"/> Beziehung, <input type="checkbox"/> Überraschung, <input type="checkbox"/> Ressource, <input type="checkbox"/> Spiritualität		
Gastfreundschafts Gesamteindruck? Bereicherung?	Sinnlichkeit, <input type="checkbox"/> Beziehung, <input type="checkbox"/> Überraschung, <input type="checkbox"/> Lebensfreude, <input type="checkbox"/> Ermutigung, <input type="checkbox"/> Spirituali- tät, <input type="checkbox"/> Ressourcenbildung/Work-Life Balance, <input type="checkbox"/> Selfness		
Erinnerungsbild nach einigen Tagen?	Sinnlichkeit, <input type="checkbox"/> Beziehung, <input type="checkbox"/> Überraschung, <input type="checkbox"/> Lebensfreude, <input type="checkbox"/> Ermutigung, <input type="checkbox"/> Spirituali- tät, <input type="checkbox"/> Ressourcenbildung/Work-Life Balance, <input type="checkbox"/> Selfness		

Fragen 1 – 10 Werden in Skalen und Stichworten beantwortet.

1 = minimaler positiver Gehalt, 10 = max. Gehalt

- 1= minimaler negativer Gehalt, - 10 = Ablöcher

Fragebogen E: Interviews**Wer?..... Ort:..... Datum:.....**

Fragen	Kommentar / Bewertung
Was macht einen Kirchenraum zum gastfreundlich erlebten Raum?	
Die Kirchengemeinde als Gastgeberin. Woran merke ich das? Welche Dienste bietet sie mir an?	
Lesbarkeit des gelebten Glaubensprofils der Ortsgemeinde?	
Gastfreundschaftsteam? Begegnungen mit Menschen der KG?	
Gastfreundschaftseindrücke aus persönlichem Erleben?	
Gastfreundschaft in der Unterkunft? Was schafft emotionale Eindrücke die bleiben?	

Fragen 1 – 10 Werden in Skalen und Stichworten beantwortet.

1 = minimaler positiver Gehalt, 10 = max. Gehalt

- 1= minimaler negativer Gehalt, - 10 = Ablöcher